



## **LAPORAN PENELITIAN MADYA**

### **BIDANG KELEMBAGAAN**

#### **Efektivitas Pemanfaatan SMS Center Sebagai Media Komunikasi Bagi Mahasiswa UT di UPBJJ UT Surabaya**

**Oleh:**

**Sutini (Ketua)  
Sutini@ut.ac.id  
Pardamean Daulay**

**JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2012**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PENELITIAN Madya BIDANG KELEMBAGAAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA**

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. a. Judul Penelitian          | : Efektivitas Pemanfaatan SMS Center<br>Sebagai Media Komunikasi Bagi<br>Mahasiswa UT di UPBJJ-UT Surabaya |
| b. Bidang Penelitian            | : Kelembagaan  |
| c. Klasifikasi Penelitian       | : Madya  |
| 2. Ketua Peneliti               |  |
| a. Nama Lengkap & Gelar         | : Sutini, Dra., M.Pd   |
| b. NIP                          | : 195306011982032001   |
| c. Golongan Kepangkatan         | : Pembina/IV-a   |
| d. Jabatan Akademik             | : Lektor Kepala  |
| e. Fakultas/Unit Kerja          | : FKIP/UPBJJ-UT Surabaya   |
| f. Program Studi                | : Bahasa dan Sastra Indonesia  |
| 3. Anggota Peneliti             |  |
| a. Jumlah Anggota               | : 1 (satu) Orang   |
| b. Nama Anggota/Unit Kerja      | : Pardamean Daulay/ FISIP UT   |
| c. Program Studi                | : Sosiologi  |
| 4. a. Periode Penelitian        | : Tahun 2012   |
| b. Lama Penelitian              | : 9 (sembilan) bulan   |
| 5. Biaya Penelitian             | : Rp 20.000.000,-<br>(dua puluh juta rupiah)   |
| 6. Sumber Biaya                 | : LPPM-UT  |
| 7. Pemanfaatan Hasil Penelitian | : Jurnal UT  |



Surabaya, Desember 2012  
Peneliti  
  
Sutini  
NIP 195306011982032001

Menyetujui,  
Ketua LPPM-UT

Menyetujui,  
Kepala PAU-PPI/PUSLITGASIS

Dewi Artati Padmo Putri  
NIP 196107241987012001

Benny Agus Pribadi  
NIP 19610509198703100

## ABSTRAC

### ***The Effectiveness of Short Message Service (SMS) Center Usage as Communication Medium for UT Student at UPBJJ-UT Surabaya***

*Issue of the lack of interaction among the students actually has been attaching in arranging Long Distance Education system. However, this factor is thought to be the cause of the high number of non-active students, especially Non-Pendas students program that is not based in student groups. So, UT has developed SMS Center service as a communications student medium with the employee of UPBJJ-UT.*

*This study aimed to describe the effectiveness of the SMS center service, if it is really capable of being a medium of communication for UT students as expected. The study used a qualitative descriptive approach by distributing limited Questionnaires and interviews to UT students in the UPBJJ- UT Surabaya region. Sampling was done by using purposive sampling technique, i.e. choosing UT student who has ever received the message (information) via the SMS center. Data were analyzed using descriptive qualitative method and interpreted in narrative manner based on research findings.*

*The results showed that in general the SMS Center is quite effective and efficient. Efficient because the UPBJJ-UT Surabaya employee can send information to all UT students who are in Surabaya UPBJJ-UT simultaneously in a short time and it is cheaper than using the office telephone. Effective because the information conveyed quickly accepted students fit the needs of students, without access to the internet, but only via mobile. Mean while, the factors that may affect the effective use of the SMS Center is student satisfaction on the information delivered, mobile phone ownership, the easy of receive and reply, change the mobile card regularly, delivery charges of SMS, and a personnel officer has not permanent. There are six types of information need to be sent regularly via SMS Center, namely: 1) registration deadline, 2) limit exam registration of SOU, 3) the date of UAS and SUO, 4) the announcement of exam results, 5) implementation of online tutorials, and 6) student activities. Recommendation which is able to be offered to the user are SMS Center socialize extensively to students, employees UPBJJ-UT Surabaya, and administrators pokjar, realize students' desire to transmit important information relating to the student at UT routinely and assign operator SMS Center officers.*

*Keywords: effectiveness, SMS Center, media communications, UT student*

## **PRAKATA**

Studi ini pada dasarnya bermaksud untuk mendeskripsikan efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi antara mahasiswa UT dengan pegawai UPBJJ-UT Surabaya, yang berakar pada kepuasan mahasiswa UT sebagai konsumen. Ada beberapa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, antar lain; (1) Bagaimana efektivitas pemanfaatan layanan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT di UPBJJ-UT Surabaya, (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT di UPBJJ-UT Surabaya?

Penelitian ini dapat kami selesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan berkat bantuan dari berbagai pihak. Rasanya sangat tepat bilamana dalam kesempatan ini, kami menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Terbuka, yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan bagi terselenggaranya penelitian ini.
2. Kepala UPBJJ-UT Surabaya yang telah memberikan ijin penelitian dan berbagai fasilitas untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Mahasiswa UT di wilayah UPBJJ-UT Surabaya, khususnya yang telah bersedia memberikan informasi dengan mengisi kuesioner penelitian.
4. Rekan-kerja di UPBJJ-UT Surabaya yang banyak memberi masukan dan saran sehingga laporan penelitian ini dapat tersusun dengan baik.

Kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan sistem pendidikan tinggi jarak jauh, khususnya bagi sistem kelembagaan di UT dalam memberikan layanan bantuan belajar bagi mahasiswa.

Surabaya, Desember 2012

Peneliti

Sutini  
Pardamean Daulay

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	 6
2.1 Dari “Manufacture-Oriented ODL” menuju “Service-Oriented ODL” .....	6
2.2 SMS Center UT Sebagai Media Komunikasi.....	7
2.3 Efektivitas Pemanfaatan SMS Center UT.....	12
 <b>BAB III METODO PENELITIAN</b> .....	 14
3.1 Rancangan Penelitian.....	14
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	14
3.3 Variabel dan Instrumen Penelitian.....	14
3.4 Pengumpulan Data.....	17
3.5 Analisis Data.....	17
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	 19
4.1 Profil Responden.....	19
4.2 Efektivitas Pemanfaatan SMS Center .....	23
4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan SMS Center .....	28
 <b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	 38
5.1 Simpulan.....	38
5.2 Saran.....	38
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 40
<b>LAMPIRAN</b> .....	42

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Dimensi, Variabel, Indikator, Instrumen Penelitian, dan Sumber Data.....	16
Tabel 4.1	Konformasi dan Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pesan SMS.....	32

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Mekanisme cara kerja layanan SMS Center.....	9
Gambar 2.2 Halaman Tampilan depan SMS Center.....	10
Gambar 2.3 Daftar Group dalam aplikasi SMS Center .....	10
Gambar 2.4 Halaman untuk menulis informasi/berita.....	11
Gambar 2.5 Halaman tampilan statistik SMS yang masuk dan keluar.....	11
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	13
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	20
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia Jenis Pekerjaan .....	21
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Asal Program Studi .....	22
Gambar 4.5 Kejelasan Pesan yang disampaikan melalui SMS Center.....	24
Gambar 4.6 Kejelasan Substansi Isi Pesan .....	25
Gambar 4.7 Manfaat SMS Center.....	26
Gambar 4.8 Pengetahuan tentang layanan SMS Center.....	28
Gambar 4.9 Tempat menrima pesan SMS Center.....	30
Gambar 4.10 Partisipasi dalam Membalas Pesan SMS Center.....	31
Gambar 4.11 Keinginan Memperoleh Informasi secara Teratur .....	35
Gambar 4.12 Hambatan dalam menggunakan SMS Center .....	36
Gambar 4.13 Jenis Hambatan yang dihadapi .....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Universitas Terbuka (UT) sebagai salah satu institusi yang bergerak dibidang pendidikan tinggi jarak jauh di Indonesia memiliki mahasiswa tersebar di seluruh penjuru tanah air dengan berbagai tingkatan sosial, latar budaya dan etnis yang beragam. Belajar dengan sistem pendidikan jarak jauh memiliki perbedaan dengan sistem belajar tatap muka. Perbedaan paling mendasar terlihat dari adanya keterpisahan secara fisik antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran sehingga interaksi tatap muka sulit dilakukan. Untuk melayani kebutuhan mahasiswa, UT telah mengembangkan berbagai fasilitas, seperti surat, telepon, e-mail, faksimili, dan banyak layanan bantuan belajar berbasis online yang dapat digunakan, baik yang bersifat akademik maupun nonakademik (Belawati, 2012).

Namun, berbagai layanan tersebut belum dipergunakan sepenuhnya sehingga mahasiswa masih menemukan kesulitan untuk berkomunikasi baik antarmahasiswa maupun dengan pegawai UPBJJ-UT. Keterpisahan interaksi tatap muka sebenarnya sudah melekat dalam penyelenggaraan PTTJJ, tetapi beberapa studi menunjukkan bahwa faktor ini diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat persistensi, penyelesaian studi, dan motivasi belajar mahasiswa (Rovai, 2002). Diindikasikan faktor ini pula yang menyebabkan tingginya jumlah mahasiswa UT yang dikategorikan sebagai mahasiswa non aktif (tidak melakukan registrasi lebih dari 4 semester), khususnya mahasiswa yang tidak berbasis kelompok belajar (pokjar).

Hasil penelitian Hasanuddin (2007) yang mengamati menurunnya jumlah mahasiswa yang menempuh mata kuliah BING3317 Translation 1 di jurusan Bahasa Inggris FISIP-UT, menunjukkan bahwa dari 76 mahasiswa masa registrasi 2004.1 menurun menjadi 57 pada masa registrasi 2004.2, dan mengalami penurunan pada 2005.1 menjadi 50 mahasiswa, bahkan pada masa registrasi 2005.2 menyusut menjadi 41 mahasiswa. Tingginya penurunan jumlah mahasiswa tersebut disebabkan oleh minimnya sosialisasi diantara mahasiswa dan rendahnya motivasi untuk



menyelesaikan kuliahnya. Sementara itu, penelitian Andirani dan Pangaribuan (2006) menemukan bahwa mahasiswa yang baru bergabung di UT, pada umumnya mengalami kesulitan memahami materi kuliah yang diambilnya karena kurangnya akses langsung kepada sumber belajar, belum terbiasanya belajar mandiri, dan kurangnya media interaksi dengan sesama mahasiswa maupun dengan pihak UPBJJ-UT. Diantara beberapa faktor tersebut, diduga persoala kurangnya interaksi menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi kesulitan belajar di UT, karena ketika mahasiswa menghadapi masalah, mereka tidak mengetahui harus menyampaikannya kepada siapa sehingga masalah tersebut tidak dapat diselesaikan secara langsung.

Berdasarkan kenyataan tersebut di atas, UT telah mengembangkan inovasi baru dengan memanfaatkan layanan SMS Center (*Short Message Service*) sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT. SMS Center merupakan layanan pengiriman SMS dari website ke sebuah nomor *handphone* (Wicaksono, 2000). Banyak juga yang menyebut SMS Center sebagai pintu gerbang bagi penyebaran informasi karena dapat menyebarkan pesan ke ratusan nomor secara otomatis dan cepat tanpa harus mengetik ratusan nomor yang sudah ada dalam database. Layanan bantuan belajar berbasis SMS dirancang sejak tahun 2009 dan baru diperkenalkan kepada mahasiswa pada tahun 2011 (Agatha, 2012). Melalui pemanfaatan layanan SMS Center ini diharapkan dapat memberikan alternatif dan kemudahan bagi mahasiswa UT dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapi, baik yang berkaitan dengan proses akademik, dan meningkatkan keefektifan, keakuratan, dan kecepatan proses layanan administrasi akademik (Hariyanto, 2009). Beberapa kelebihan penggunaan SMS Center sebagai media komunikasi dalam penyelenggaraan sistem pembelajaran di UT adalah; (1) staf UPBJJ-UT dapat mengirimkan pesan, baik yang bersifat akademik dan nonakademik untuk mendukung kelancaran proses belajar mahasiswa, (2) mahasiswa dapat menerima informasi secara cepat dan memberikan balasan atau pertanyaan dengan mudah, (3) biaya pengiriman relatif murah dan terjangkau, dan (4) menghemat waktu karena tidak perlu mengakses internet.

UPBJJ-UT Surabaya merupakan salah satu dari tiga UPBJJ di Jawa Timur yang telah memanfaatkan layanan SMS Center untuk menyampaikan informasi layanan administrasi akademik, seperti batas registrasi, kegiatan OSMB, pendaftaran

ujian SUO, pengambilan Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU), dan pengumuman nilai ujian. Sementra itu, informasi yang terkait dengan layanan akademik adalah pelaksanaan tutorial tatap muka, pembelian bahan ajar, dan informasi kuliah umum bagi mahasiswa FISIP UT. Berdasarkan hasil pengamatan masih ditemukan beberapa kendala dalam pemanfaatan layanan SMS Center, misalnya, mahasiswa sering sekali mengganti nomor ponsel, biaya pengiriman SMS, petugas layanan SMS Center, dan kebutuhan mahasiswa atas informasi yang *uptodate*.

Dugaan tentang kemungkinan masih adanya beberapa aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, maka perlu dibuktikan melalui pengkajian yang lebih mendalam. Namun, sejauh pengetahuan peneliti, penelitian yang secara khusus mengkaji efektifitas pemanfaatan SMS Center belum pernah dilakukan. Penelitian yang dekat dengan masalah ini adalah penelitian Haryanto (2009) tentang optimalisasi pemanfaatan layanan SMS dalam sistem pendidikan jarak jauh dan Dimiyati (2011) yang mengkaji pola penggunaan telepon genggam pada mahasiswa program pascasarjana UT. Hasil penelitian Haryanto (2009) dan Dimiyati (2011) menunjukkan bahwa ponsel sangat memungkinkan digunakan sebagai media pembelajaran dalam kegiatan tutorial online, pemesanan bahan ajar, mengirimkan 'news' dan fitur pengumuman. Namun, penelitian keduanya belum menjelaskan tentang bagaimana efektifitas pemanfaatan layanan SMS Center.

Berdasarkan itulah, kajian efektifitas pemanfaatan SMS Center dirasakan cukup mendesak dengan mempertimbangkan beberapa aspek berikut. *Pertama*, pentingnya media komunikasi yang *mobile* dan *trandy* terutama bagi mahasiswa UT yang bukan berbasis kelompok belajar (pokjar), *Kedua*, masih tingginya jumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi ulang pada setiap semester dan diindikasikan karena mereka kurang mengetahui informasi tentang jadwal perkuliahan di UT, *Ketiga*, perlunya informasi yang lebih jelas tentang efektifitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan upaya untuk memperbaiki pemanfaatan layanan SMS Center dapat dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan kondisi riil di UPBJJ-UT Surabaya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pemanfaatan layanan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT di UPBJJ-UT Surabaya?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT di UPBJJ-UT Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara rinci tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan SMS Ceenter sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teortis maupun praktis. Secara teoretis, jika pemanfaatan SMS Center memiliki pengaruh bagi mahasiswa UT dalam memperoleh beragam informasi tentang kegiatan belajar baik yang bersifat akademik maupun nonakademik, maka hasil penelitian ini dapat menambah inovasi baru dalam sistem pembelajaran pendidikan tinggi jarak jauh. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu pencapaian visi UT sebagai *Center of Excellence (CoE) in Open and Distance Learning (CoE in ODL)*.

Sementara itu, temuan penelitian ini akan bermanfaat secara praktis, yaitu;

1. Mendeskripsikan faktor-faktor penghambat dan pendorong pemanfaatan SMS Center, karakteristik mahasiswa, dan kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa dalam memanfaatkan SMS Center sehingga dapat menjadi dasar pengembangan bagi perbaikan dan penyempurnaan pemanfaatan SMS Center.
2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membangun pengetahuan melalui informasi-informasi terkait dengan proses belajar di UT sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil belajar. Keberhasilan mahasiswa dalam belajar akan berdampak positif bagi tingkat kelulusan dalam ujian akhir semester. Dengan

demikian, secara tidak langsung hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi UT dalam meningkatkan kelulusan mahasiswa.

3. Melalui pemanfaatan SMS Center, staf UPBJJ tidak perlu lagi menggunakan telepon kantor, karena informasi dapat disampaikan secara serentak kepada seluruh mahasiswa UT sehingga diharapkan dapat menghemat anggaran atau pengeluaran UPBJJ-UT Surabaya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Dari “Manufacture-Oriented ODL” menuju “Service-Oriented ODL”**

Perubahan fundamental dari pengelolaan *Open Distance Learning* (ODL) yang berlangsung saat ini senantiasa menjadi bahan pemikiran penyelenggara ODL. Perubahan fundamental dari pengelolaan ODL ini dikarenakan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan bagi mahasiswa sebagai konsumennya sebagai akibat dari semakin tingginya persaingan diantara ODL secara global. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dibutuhkan perubahan pengelolaan ODL dari paradigma lama yang lebih berorientasi pada “*manufacturing*” menuju paradigma baru yang lebih berorientasi pada “*services*” (Rumble, 2000, King, 2004, dalam Husni dkk, 2009).

Paradigma pengelolaan ODL secara konvensional menekankan pada “*manufacturing*” bahan ajar, sumber belajar dan berbagai bentuk *student support services* mengakibatkan lambat dan kompleksnya pengelolaan ODL. Dalam operasionalnya paradigma ini lebih menitikberatkan pada *institutional approach* dan cenderung *uniform* dan *rigid* sehingga berakibat pada inefisiensi dan lemahnya pelayanan kepada mahasiswa yang memiliki karakteristik yang sangat heterogen. Sementara itu, paradigma baru ODL menekankan pada *service oriented* lebih memperhatikan mahasiswa sebagai konsumen. Mahasiswa diposisikan sebagai pelanggan utama yang memerlukan perhatian untuk dilayani seluruh kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa harus memiliki standar dan kualitas yang memadai. Kualitas pelayanan yang baik ini harus dapat diterima oleh seluruh mahasiswa di berbagai daerah dengan berbagai karakteristik dan latar belakang budaya yang berbeda. Fokus pada pelayanan prima inilah yang harus dijadikan pijakan untuk mengelola ODL dimasa mendatang.

Orientasi pada service diyakini telah meningkatkan tingkat keberhasilan mahasiswa dan peningkatan persistensi mahasiswa ODL. Untuk itulah, perubahan ini juga harus difasilitasi dengan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang saat ini dapat memudahkan ODL untuk meningkatkan servicenya

melalui “on line service”. Dalam hal ini, *Centralized call center operation* merupakan salah satu bentuk perubahan yang memungkinkan mahasiswa sebagai konsumen maupun calon mahasiswa dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Fasilitas *call center* merupakan *intermediary role* yang memegang peranan penting dalam “service-oriented ODL”. Call center dapat difasilitasi dengan berbagai teknologi, baik meliputi telephone maupun internet dan menjadi fasilitas yang melekat dalam penyelenggaraan ODL.

Bervariasinya pilihan bentuk layanan akan lebih memudahkan mahasiswa dengan karakteristik tertentu memilih bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Untuk menentukan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh UT dalam mengembangkan layanan bantuan belajar yang sesuai bagi mahasiswa adalah mengetahui karakteristik mahasiswa tersebut. Dengan lebih memahami karakteristik mahasiswa akan lebih mudah mengidentifikasi dan memutuskan bentuk, jenis dan tindakan apa yang harus dilakukan dalam melakukan perubahan. Dalam hal ini, Padmo dan Toha (2004), menyatakan penyediaan layanan belajar dan media yang sederhana sekalipun sebenarnya tidak menjadi masalah, bila digunakan sesuai dengan karakteristik dan kemampuan mahasiswa, yang terpenting dapat memberikan nilai pembelajaran yang baik dan bermanfaat dalam peningkatan motivasi belajar dan pada akhirnya dapat mempercepat tingkat kelulusan mahasiswa.

Pannen (1999), menyatakan bahwa mahasiswa UT adalah sekelompok masyarakat yang karena suatu hal belum dapat memperoleh kesempatan menikmati pendidikan tinggi pada institusi pendidikan tinggi tatap muka. Kelompok masyarakat memilih UT karena berbagai alasan, seperti tidak dapat meninggalkan pekerjaan, faktor biaya, dan lokasi PT sulit dijangkau oleh calon mahasiswa. Indikasi ini tampak dari cukup banyaknya mahasiswa yang berdomisili di kota kecil yang tidak ada perguruan tingginya. Selain itu, UT memberikan kebebasan dalam menentukan waktu belajar dan cara belajar yang tidak dapat diperoleh pada perguruan tinggi biasa. Latar belakang ini tentunya akan sangat mempengaruhi bentuk dan jenis layanan apa yang relevan dan yang lebih efektif bagi mahasiswa.

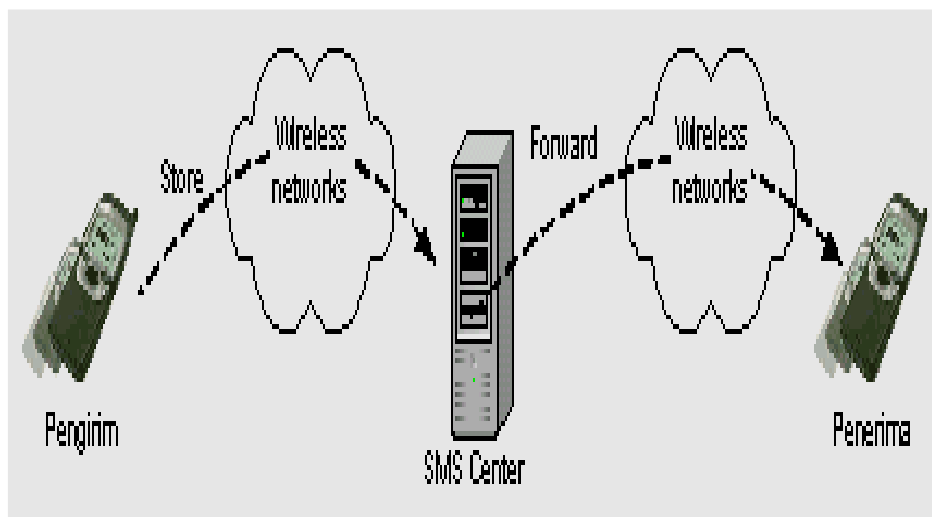
## 2.2 SMS Center UT Sebagai Media Komunikasi

Komunikasi atau *communication* berasal dari kata Latin *communis*, yang berarti 'sama' (*common*). Jadi, bila kita berkomunikasi, maka kita sedang berusaha untuk membangun suatu bentuk kesamaan atau kebersamaan. Dalam konteks ini komunikasi diartikan sebagai suatu bidang yang luas di mana manusia dapat saling bertukar fakta dan opini. Menurut Gebner, komunikasi didefinisikan sebagai interaksi sosial yang diwujudkan melalui berbagai pesan (Mc Quail & Windahl, 1984). Sedangkan Berelson dan Steiner dalam Soehoet (2002) mendefinisikan komunikasi sebagai tindakan atau proses penyampaian ide, gagasan, emosi, keterampilan, dengan menggunakan simbol, gambar, grafik dan berbagai media.

Salah satu media komunikasi yang saat ini cukup populer dan paling banyak penggunaannya adalah SMS karena harganya yang murah dan efisien. *Short Message Service* atau biasa disingkat SMS merupakan sebuah layanan yang banyak diaplikasikan pada sistem komunikasi tanpa kabel (*wireless*), memungkinkan dilakukannya pengiriman pesan dalam bentuk *alphanumeric* antara terminal pelanggan atau antar terminal pelanggan dengan sistem eksternal, seperti e-mail, paging, voice mail, dan lain-lain. Buchingham (2001) menjelaskan bahwa SMS adalah layanan untuk mengirim dan menerima pesan tertulis (teks) dari maupun kepada perangkat bergerak (*mobile device*). Pesan teks yang dimaksud tersusun dari huruf, angka atau karakter alfanumerik. Pesan teks dikemas dalam satu paket/frame yang berkapasitas maksimal 160 byte yang dapat direpresentasikan berupa 160 karakter huruf latin atau 70 karakter alfabet non-latin seperti alfabet Arab atau Cina.

Sifat perangkat SMS yang mobile dan dapat mengirimkan informasi dari mana saja selama masih dalam cakupan layanan operator, memunculkan aplikasi lapangan dimana informasi-informasi yang dikumpulkan dari lapangan dikirim secara berkala kepada pusat pengolahan informasi. Variasi aplikasi SMS yang berkembang saat ini adalah untuk aplikasi-aplikasi internet yang di-SMS-kan, seperti mail-to-SMS dan SMS-to-mail. Aplikasi ini memungkinkan user mengirimkan atau menerima e-mail melalui ponsel yang dibawanya dari manapun user berada, tidak perlu dial-up ke ISP atau mencari warnet.

Mekanisme utama yang dilakukan dalam sistem SMS adalah melakukan pengiriman *short message* dari satu terminal ke terminal yang lain. Hal ini dapat dilakukan berkat adanya sebuah entitas dalam sistem SMS yang bernama *Short Message Service Center* (SMSC), yaitu sebuah perangkat yang melakukan tugas *store and forward trafik short message* (Romzi, 2004). Pengiriman pesan SMS secara *store and forward* berarti pengiriman pesan SMS menuliskan pesan dan nomor telepon tujuan dan kemudian mengirimkannya (*store*) ke server SMSC yang kemudian bertanggung jawab untuk mengirimkan pesan tersebut (*forward*) ke nomor telepon tujuan. Hal ini mirip dengan mekanisme *store and forward* pada protokol SMTP yang digunakan dalam pengiriman internet. Mekanisme cara kerja layanan SMS Center ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

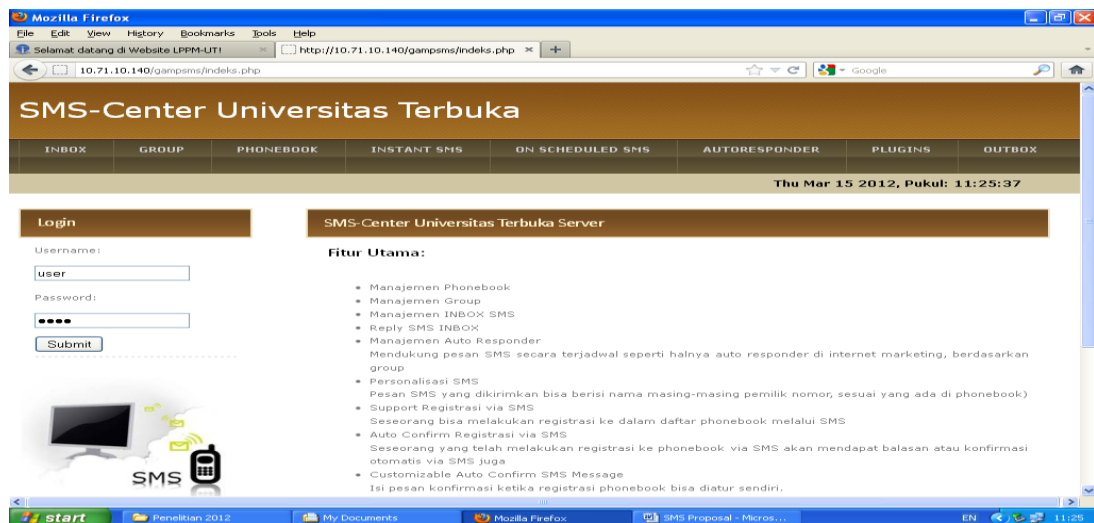


Gambar 2.1 Mekanisme cara kerja layanan SMS Center  
Sumber: Hasibuan, Wicaksono dan Bastari, 2006

Keuntungan mekanisme *store and forward* pada SMS adalah penerima tidak perlu dalam status online ketika ada pengirim yang bermaksud mengirimkan pesan kepadanya karena pesan akan dikirim oleh pengirim ke SMSC yang kemudian dapat menunggu untuk meneruskan pesan tersebut ke penerima ketika ia siap dan dalam status online di lain waktu. Ketika SMS telah terkirim dan diterima oleh SMSC, pengirim akan menerima pesan singkat (konfirmasi) bahwa pesan telah terkirim



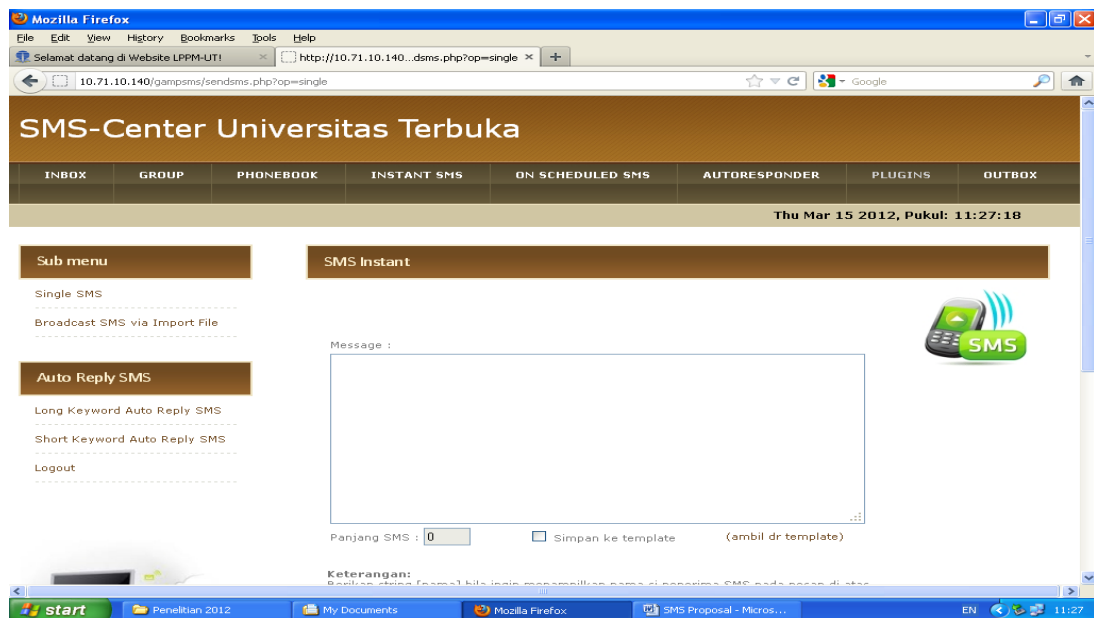
(message sent). Halaman tampilan layanan SMS Center Universitas Terbuka dapat dilihat pada gambar 2.2, 2.3, 2.4, dan 2.5.



Gambar 2.2 Halaman Tampilan depan SMS Center



Gambar 2.3 Daftar Group dalam aplikasi SMS Center



Gambar 2.4 Halaman untuk menulis informasi/berita



Gambar 2.5 Halaman tampilan statistik SMS yang masuk dan keluar

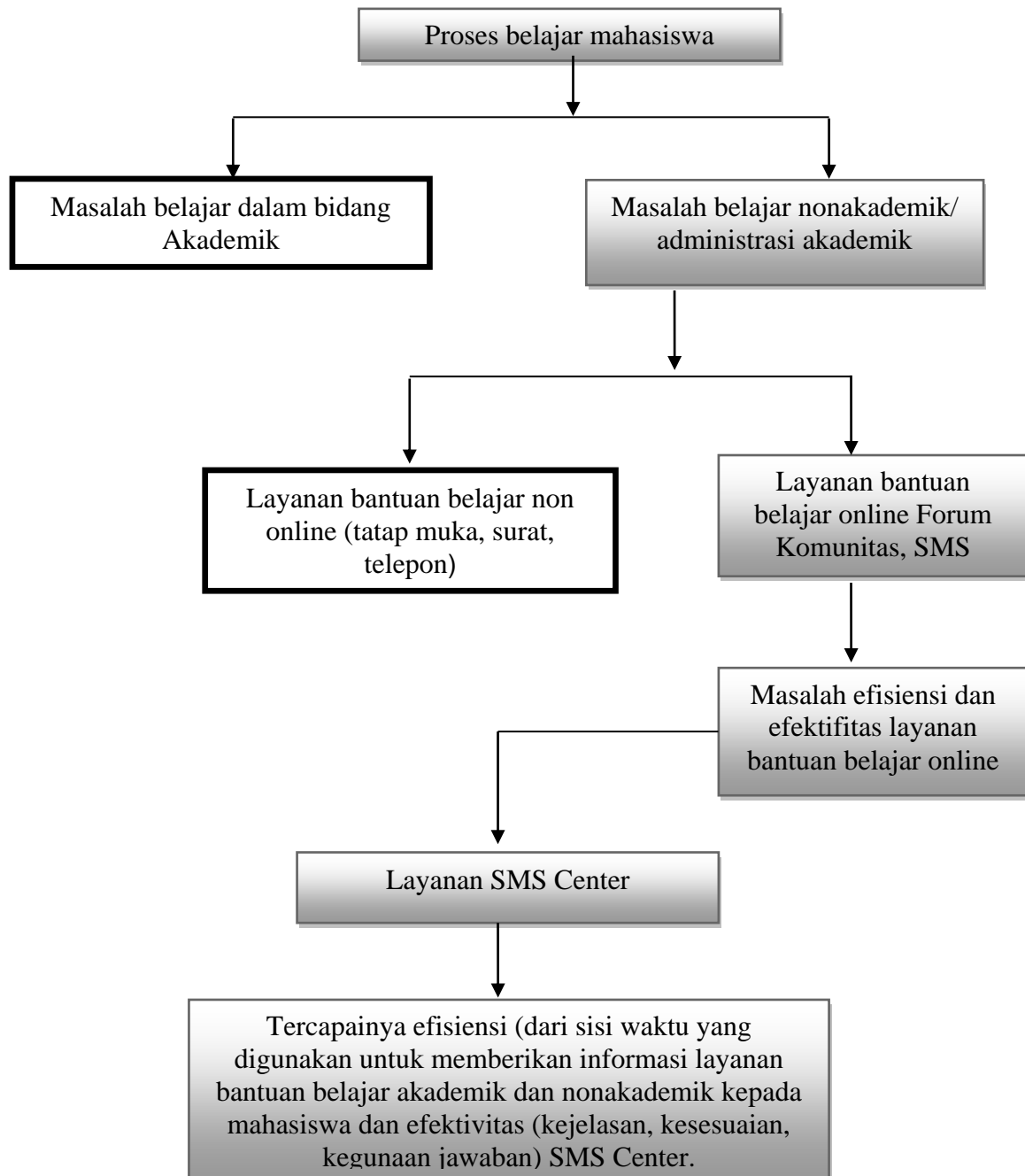
### **2.3 Efektivitas Pemanfaatan SMS Center UT**

Efektivitas dapat diartikan sebagai gambaran suatu tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran atau tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Etzioni, 1964, dalam Padmo, 2004). Namun, sesungguhnya efektivitas merupakan suatu konsep yang lebih luas dari pada pencapaian sasaran dan tujuan, karena juga mencakup berbagai faktor baik di dalam maupun di luar diri seseorang. Robbins (1997) menyatakan bahwa efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, akan tetapi juga dari sisi persepsi atau sikap, serta tingkat kepuasan yang dicapai oleh seseorang.

Sebagai media komunikasi yang dipergunakan untuk kepentingan mahasiswa UT, maka pemanfaatan SMS Center harus memperhatikan efisiensi dan efektivitas. Di dalam ilmu komunikasi ukuran efisiensi dapat dilihat dari kecepatan waktu dalam pengiriman pesan (wikipedia, 2011). Lebih rinci Widodo dalam Kusuma, dkk (2011) memberikan ukuran efisiensi untuk suatu kegiatan komunikasi berupa penggunaan waktu, tenaga dan biaya yang hemat dalam mengolah dan menyampaikan suatu pesan. Sedangkan efektivitas untuk suatu program komunikasi dilihat dari tingkat persamaan pemahaman dari pihak penyampai pesan dengan penerima pesan terhadap pesan yang dipertukarkan. Adapun menurut Sendjaja (2007) efektif tidaknya suatu kegiatan komunikasi dilihat dari tingkat kegunaan, nilai faktual, keterandalan, ketepatan dan kebenaran dari pesan yang dipertukarkan.

Dari berbagai pendapat mengenai efektivitas komunikasi, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa komunikasi dapat berjalan secara efisien bila pesan dapat disampaikan secara cepat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam proses penyampaiannya. Selanjutnya, komunikasi berjalan secara efektif bila pesan yang disampaikan bersifat jelas, tepat atau sesuai dan berguna. Bila dikaitkan dengan definisi tersebut, maka efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT dapat diukur dari tingkat kejelasan, ketepatan/kesesuaian dan kegunaan dari suatu pesan yang disampaikan. Dengan demikian, pemanfaatan SMS Center dapat dikatakan efektif bila mahasiswa merasa informasi yang diterima jelas, sesuai dengan apa yang diharapkan dan berguna untuk mengatasi masalah akademik dan non akademik yang dihadapi mahasiswa. Secara

lebih jelas efektivitas dari pemanfaatan SMS Center dapat dilihat dalam kerangka pemikiran yang ada pada gambar 2.6.



Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektifitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT. Pemahaman yang mendalam terhadap fenomena ini memerlukan metode penelitian yang tepat, karena itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian tentang fenomena yang terjadi pada masa sekarang yang dilakukan melalui pengumpulan dan penyusunan data, serta analisis dan penafsiran data

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Konteks penelitian ini adalah institusi UT di daerah yaitu; UPBJJ-UT Surabaya yang memiliki wilayah kerja hampir setengah dari Provinsi Jawa Timur, yakni 15 Kabupaten dan 3 Kota. Untuk memberikan pelayanan dalam bentuk informasi akademik dan administrasi akademik, selama ini UPBJJ-UT Surabaya menggunakan media surat, e-mail, dan telepon. Namun, sejak tahun 2011 yang lalu sudah menggunakan layanan SMS Center sebagai media komunikasi dengan mahasiswa. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa UT yang berada di wilayah UPBJJ-UT Surabaya. Namun, mengingat tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT, maka penentuan sampel ditentukan secara sengaja (teknik purposif sampling), yaitu; (1) mahasiswa UT program nonpendas, (2) mahasiswa UT yang pernah dikirim berita/informasi melalui aplikasi SMS Center, (3) mahasiswa UT yang terdaftar di UPBJJ-UT Surabaya.

#### **3.3 Variabel dan Instrumen Penelitian**

Agar penelitian ini lebih mudah dilaksanakan dan menghindari kerancuan dan kesalahpahaman, maka peneliti menyusun instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dan pedoman wawancara terbatas. Konsep-konsep mengenai dimensi yang menjadi objek dalam penelitian ini dibatasi dalam pengertian berikut.

1. Efektivitas pemanfaatan SMS Center adalah suatu proses yang sengaja direncanakan untuk memperoleh informasi atau data mengenai pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT dengan pegawai UPBJJ-UT Surabaya. Untuk mengukur efektivitas SMS Center merujuk kepada pendapat Sendjaja (2007) yang menjelaskan tiga indikator efektif media komunikasi, yaitu; (1) tingkat kegunaan (manfaat isi pesan bagi mahasiswa), (2) nilai faktual dan keterandalan (kualitas isi pesan yang disampaikan), (3) ketepatan dan kebenaran (kesesuaian isi pesan dengan kebutuhan mahasiswa).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi adalah suatu proses pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kelemahan dan kekuatan penggunaan layanan SMS Center, yang dilihat dari aspek lingkungan internal dan eksternal (Brodhead, 1991). Dalam penelitian ini ada tiga faktor yang diperhatikan, yaitu; (1) institusi penyelenggara (UPBJJ-UT Surabaya), aspek yang diukur adalah kebijakan dan komitmen pimpinan, sosialisasi layanan SMS Center, dan penyediaan dana untuk biaya operasional, (2) mahasiswa, adalah konsumen (pengguna SMS Center) sebagai faktor yang dianggap paling menentukan. Beberapa indikator adalah; kepemilikan handphone, menyimpan nomor SMS Center, menanggapi SMS yang dikirim, kebiasaan mengganti no ponsel, dan (3) sarana dan prasarana, merupakan faktor yang harus tersedia dan memenuhi standar baik berkaitan dengan peralatan, infrastruktur, dan pengoperasiannya.
3. Karakteristik mahasiswa UT adalah gambaran umum mahasiswa yang telah memanfaatkan SMS Center. Adapun karakteristik mahasiswa yang akan diamati dalam penelitian ini adalah; jenis kelamin, usia, pekerjaan, program studi.

Komponen atau dimensi, variabel, indikator, instrumen penelitian, dan sumber data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Dimensi, Variabel, Indikator, Instrumen Penelitian, dan Sumber Data

Dimensi	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Sumber Data
Efektivitas SMS Center (Sendjaja, 2007)	Kualitas isi pesan	Kejelasan pemahaman isi pesan	Kuesioner	Mahasiswa
		Kemudahan menerima isi pesan	Kuesioner	Mahasiswa
	Kesesuaian isi pesan	Sesuai dengan permasalahan	Kuesioner	Mahasiswa
		Sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Kuesioner	Mahasiswa
	Kegunaan isi pesan	Mengetahui sistem belajar di UT	Kuesioner	Mahasiswa
		Pengingat jadwal perkuliahan di UT	Kuesioner	Mahasiswa
		Meningkatkan motivasi belajar	Kuesioner	Mahasiswa
Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan SMS Center (Brodhead, 1991).	Institusi Penyelenggara (UPBJJ-UT Surabaya)	Sosialisasi SMS Center	Panduan Wawancara	Kepala UPBJJ-UT Surabaya, petugas ICT
		Penyediaan biaya operasional	Panduan Wawancara	Kepala UPBJJ-UT Surabaya, Kasubag TU, petugas ICT
	Mahasiswa	Partisipasi dalam mengirim dan membalas SMS	Kuesioner	Mahasiswa
		Kebiasaan mengganti no ponsel	Kuesioner	Mahasiswa
		Pengiriman informasi secara teratur	Kuesioner	Mahasiswa
		Biaya pengiriman SMS	Kuesioner	Mahasiswa
	Sarana dan prasarana	Infrastruktur	Panduan Wawancara	Petugas ICT
		Pengoperasian	Panduan Wawancara	Petugas ICT
Karakteristik Mahasiswa UT	Profil Responden	Jenis kelamin	Kuesioner	Mahasiswa
		Usia	Kuesioner	Mahasiswa
		pekerjaan,	Kuesioner	Mahasiswa
		program studi	Kuesioner	Mahasiswa

### 3.4 Pengumpulan Data

Data-data penelitian dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berupa informasi mengenai pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran angket (kuesioner) kepada seluruh responden. Jumlah responden yang dikirim kuesioner sebanyak 100 orang. Namun, sampai batas akhir pengumpulan data, jumlah responden yang mengirimkan kuesioner kembali sebanyak 55 orang. Jumlah ini dianggap sudah mewakili seluruh mahasiswa yang telah menerima SMS Center karena karakteristik mahasiswa UT tidak terlalu heterogen. Selain itu, pengumpulan data primer juga dilakukan melalui wawancara dengan Kepala UPBJJ-UT Surabaya, petugas ICT yang bertanggungjawab dalam mengoperasikan layanan SMS Center. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen milik UPBJJ-UT Surabaya.

### 3.5 Analisis Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini berbentuk data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan data kualitatif berasal dari hasil wawancara. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan mengacu kepada pendapat Miles dan Huberman (1992), yang membagi tiga alur kegiatan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. *Tahap pertama*, reduksi data, dilakukan setelah data terkumpul, yang diawali dengan kegiatan memilah-milah data berdasarkan variabel penelitian dan dilanjutkan dengan pengelompokan data sesuai kategori data, membuat kode-kode terhadap data sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pembahasan sesuai dengan topik penelitian. *Tahap kedua*, penyajian data, yakni memaparkan hasil penelitian dalam bentuk deskriptif dan narasi serta dilengkapi dengan data kuantitatif dalam bentuk tabel dan grafik. Untuk mendukung data kuantitatif, dilakukan dengan menampilkan beberapa kutipan hasil wawancara sesuai dengan topik pembahasan. Keseluruhan jenis data yang diperoleh disajikan dalam bentuk yang padu, mudah dipelajari, dan ditafsirkan sehingga pembaca dapat memahami hasil penelitian ini secara lebih komprehensif. *Ketiga*, penarikan



kesimpulan, langkah ini dilakukan setelah peneliti membaca kembali keseluruhan data yang telah diinterpretasikan. Sebelum memberikan kesimpulan akhir, peneliti terlebih dahulu menunjukkan kesimpulan sementara kepada responden, apabila kesimpulan sudah sesuai, maka akan menjadi kesimpulan akhir penelitian dan merumuskan beberapa rekomendasi sebagai tindak lanjut yang perlu dilakukan.

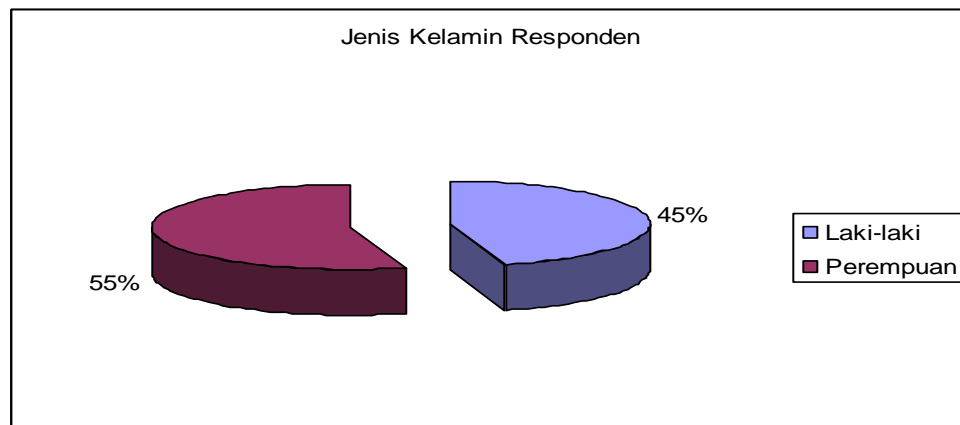
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Profil Responden

Penelitian mengenai efektivitas pemanfaatan SMS Center dilakukan dengan mengumpulkan data terhadap responden yaitu mahasiswa UT yang ada di wilayah UPBJJ-UT Surabaya. Dalam rangka untuk mendeskripsikan hasil penelitian secara lebih utuh, maka pada bagian awal ini peneliti berusaha mendeskripsikan latar belakang ataupun karakteristik responden, yang tentunya akan berguna untuk memperkuat dan mendukung logika analisis dalam penelitian ini. Ada 4 (empat) indikator yang digunakan untuk menggambarkan profil responden, yakni; jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan asal program studi yang sedang ditempuh.

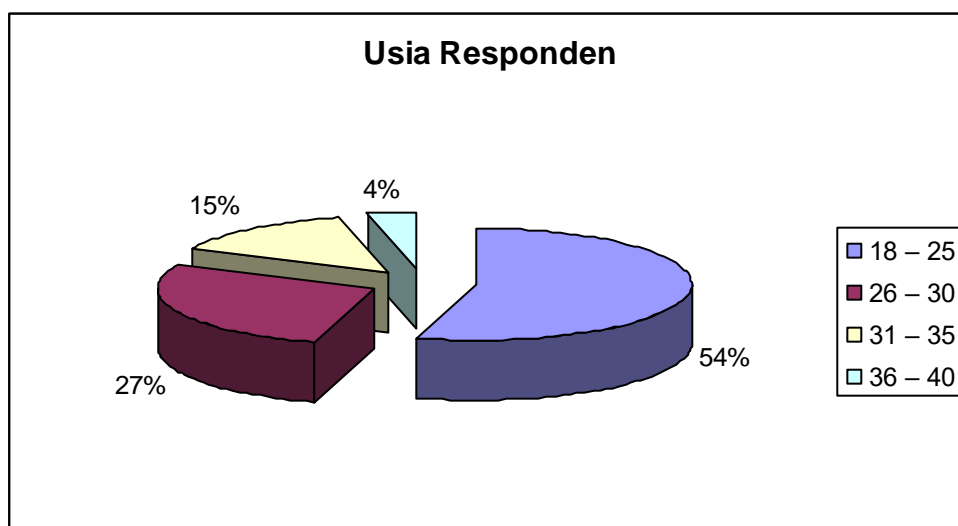
Dari 55 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada 30 orang (55,00%) responden yang berjenis kelamin perempuan, sementara sisanya 25 orang (45,00%) adalah responden laki-laki. Untuk lebih jelasnya, profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sementara itu, jika dilihat dari faktor usia responden dapat diketahui bahwa sebagian besar atau tepatnya sebanyak 30 orang (54,00%) berusia 18 - 25 tahun, selanjutnya sebanyak 15 orang (27,00%) berusia 26 – 30 tahun, sebanyak 8 orang (15,00%) berusia 31 – 35 tahun dan sisanya sebanyak 2 orang (4,00%) berusia

36 – 40 tahun. Data atau gambaran usia responden tersebut bukan sekedar menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa UT berusia muda, akan tetapi temuan data ini juga menunjukkan perbedaan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu (Daulay, 2009, Suparman dan Zuhairi, 1999) yang menemukan bahwa mayoritas mahasiswa UT adalah berusia lanjut, karena sistem penerimaan mahasiswa tidak membatasi usia dan tahun ijazah, yang terpenting calon mahasiswa bersangkutan sudah lulus SLTA atau sederajat yang dibuktikan dengan kepemilikan ijazah yang sah/legal. Tidak adanya pembatasan tahun lulusan ini memungkinkan semua orang yang lulus SLTA dapat mendaftar sebagai mahasiswa UT, kecuali calon mahasiswa FKIP (calon guru) harus memiliki pengalaman mengajar minimal 1 tahun yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Mengajar dari Kepala Sekolah (Katalog UT, 2012). Profil responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel Gambar 4.2.

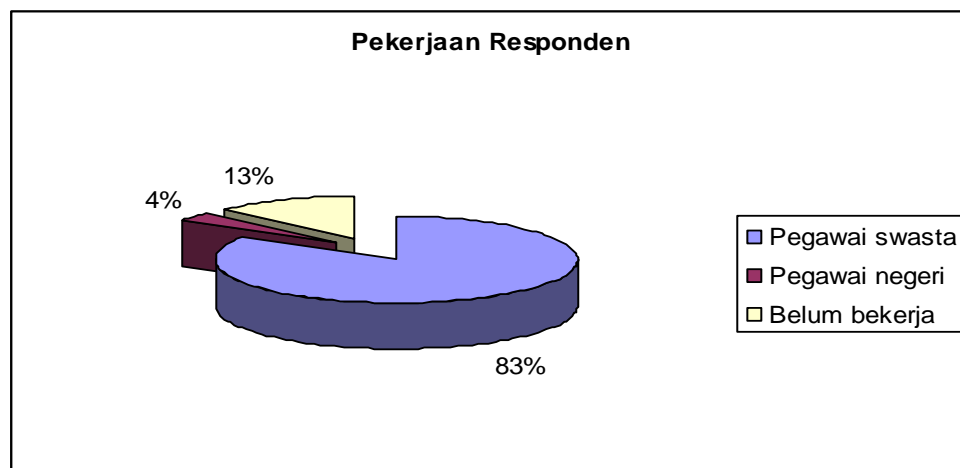


Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.2 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori umur 18 – 25 tahun atau pada usia tersebut dikategorikan sebagai lulusan SLTA. Dengan demikian, temuan ini mendukung kebijakan Rektor UT bahwa calon mahasiswa UT tidak lagi dari kalangan usia lanjut, tetapi juga yang berusia muda sudah menjadi kelompok sasaran, bahkan calon mahasiswa yang baru lulus SLTA saat ini menjadi sasaran promosi UT ke depan. Hal ini juga senada dengan arahan

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan angka partisipasi mahasiswa (APM) di Indonesia dilakukan dengan memanfaatkan secara maksimal keberadaan UT. Dalam rangkaian ini pun UT telah melakukan berbagai terobosan, seperti pemberian beasiswa bidik misi, pemanfaatan dana CSR dari berbagai mitra kerja UT, seperti Bank BRI, BTN dan PT. Pos, dan keikutsertaan UT sebagai salah satu perguruan tinggi peserta SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Kecenderungan perubahan usia rata-rata mahasiswa UT, ternyata tidak diikuti dengan motivasi untuk belajar di UT. Sistem belajar yang fleksibel dengan model terbuka dan jarak jauh masih menjadi alasan mahasiswa memilih kuliah di UT karena mereka dapat mengikuti perkuliahan sambil bekerja. Temuan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,00 %) sudah bekerja dan hanya 7 orang (13,00 %) responden yang belum bekerja. Selengkapnya profil responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.3.

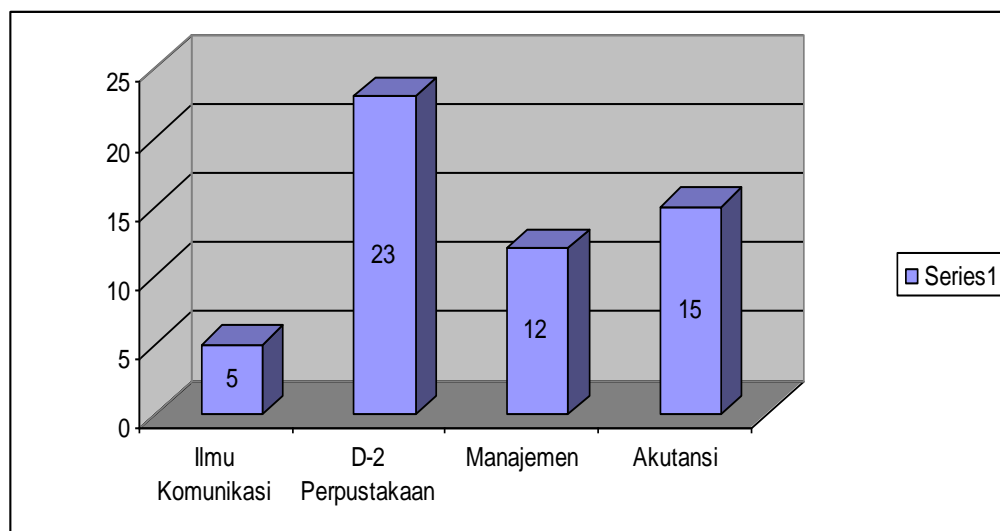


Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4.3 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta , yaitu sebanyak 46 (83,00%), dan pegawai negeri sebanyak 2 orang (4,00%) dan belum bekerja sebanyak 7 orang (13,00%). Status responden yang umumnya sudah bekerja, maka dapat diindikasikan motivasi utama para mahasiswa melanjutkan studi di UT adalah karena UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan

terbuka (Suparman dan Zuhairi, 1999). Sistem belajar seperti ini, dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk melanjutkan studi dengan keterbatasan waktu, biaya dan tugas belajar yang harus diikuti, tanpa harus meninggalkan kantor. Prinsip *"kemandirian belajar"* yang mendasari cara belajar di UT dapat menambah kepercayaan diri dan menopang karir, menjadi lebih mandiri, inovatif dan kreatif serta sanggup menerima tantangan, meningkatkan kemampuan profesionalisme dan kompetensi, menambah wawasan dan keilmuan.

Berdasarkan asal program studi menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari program studi D-2 Ilmu Perpustakaan sebanyak 23 orang (42,00%), Akuntansi 15 orang (27,00%), Manajemen 12 orang (22,00%), dan Ilmu Komunikasi sebanyak 5 orang (9,00%). Selengkapnya, profil responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Asal Program Studi Responden

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa dari 55 responden, mayoritas berasal dari 3 program studi, yaitu D-2 Perpustakaan, Manajemen, dan Akuntansi. Temuan data ini sesuai dengan laporan peningkatan Angka Partisipasi Mahasiswa (APM) Baru di UPBJJ-UT Surabaya pada tahun 2012. Dari 22 program studi yang ada di UT, tiga program studi menjadi primadona dengan jumlah mahasiswa baru terbanyak yaitu: program studi S1 Manajemen (204 orang); D-2 Perpustakaan (126 orang); S-1

Akuntansi (125 orang), total jumlah mahasiswa aktif pada program Pendas dan Non-Pendas hingga masa registrasi 2012.2 sebanyak 16.516 orang, dengan Angka Partisipasi Mahasiswa Baru (APM) pada tahun 2012 sebanyak 3.894 atau mengalami kenaikan sebesar **15.88%**. Dengan jumlah keseluruhan mahasiswa aktif 14.171 untuk program pendas dan 2.354 untuk mahasiswa nonpendas yang tersebar di 17 kabupaten/kota, UPBJJ-UT Surabaya siap melayani mahasiswa dalam urusan akademik dan nonakademik. Pelayanan prima bagi mahasiswa dalam hal registrasi, konsultasi, tutorial, ujian sampai dengan wisuda.

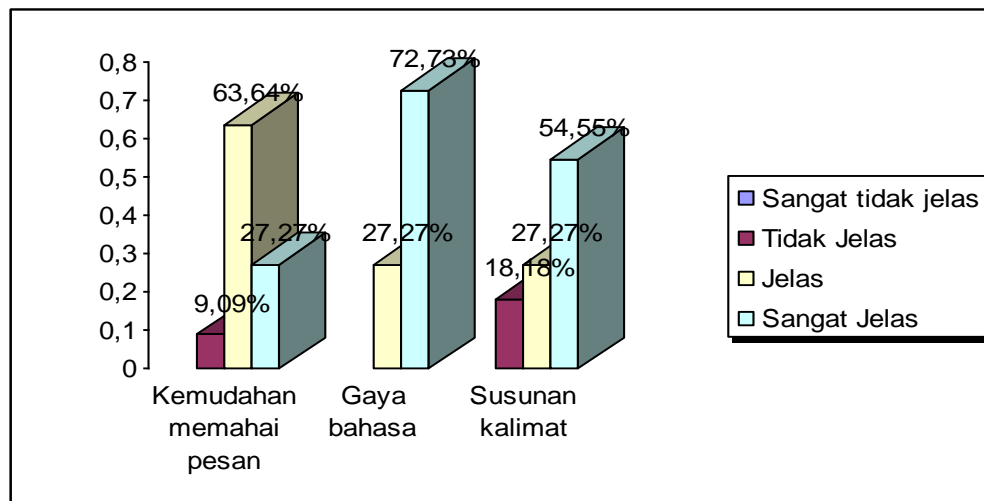
#### **4.2 Efektivitas Layanan SMS Center Sebagai Media Komunikasi**

Pengukuran efektivitas SMS Center sebagai media komunikasi penting dilakukan untuk mengetahui informasi atau data mengenai persepsi dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan tersebut. Selama ini banyak pendapat yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran atau tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Namun, sebenarnya efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, akan tetapi juga dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap, dan tingkat kepuasan yang dicapai oleh seseorang (Robbins, 1997). Dalam hal ini, apabila pesan yang dikirimkan melalui SMS Center dinilai baik oleh mahasiswa, maka akan mendapat respon atau tanggapan yang baik dari mahasiswa sehingga rekomendasi yang harus diambil adalah layanan SMS Center dapat lebih dioptimalkan dan dikembangkan sebagai media komunikasi antara mahasiswa dengan pegawai UPBJJ-UT Surabaya.

Untuk melihat pendapat atau penilaian mahasiswa tentang efektivitas SMS Center sebagai media komunikasi dilihat dari tiga indikator yaitu; (1) kejelasan isi pesan, (2) kualitas isi pesan, dan (3) manfaat pesan (Sendjaja, 2007).

*Pertama*, kejelasan dijadikan sebagai indikator dalam menilai efektivitas SMS Center sebagai media komunikasi karena kejelasan dapat mempengaruhi terhadap kemudahan mahasiswa memahami pesan yang disampaikan. Penilaian kejelasan isi pesan ini penting artinya karena jika pesan yang dikirimkan sudah jelas, maka pesan tersebut diharapkan akan mendapat tanggapan dari mahasiswa. Agar pesan dapat diterima oleh mahasiswa dengan jelas, maka menurut Sajadi et.al (2004)

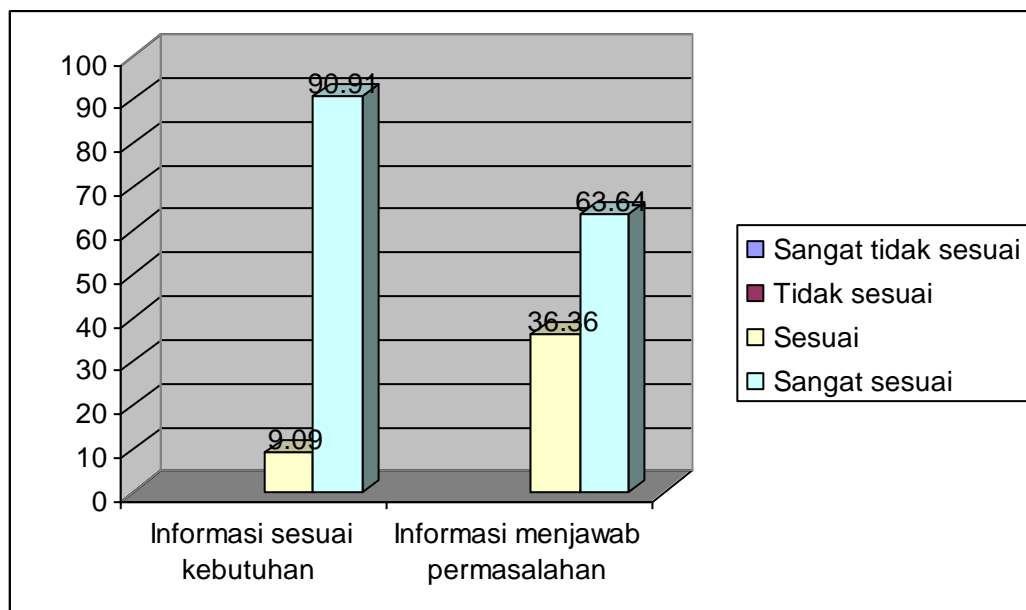
bahasa harus komunikatif. Kejelasan isi pesan yang dikirimkan didasarkan pada tiga aspek, yakni kemudahan memahami isi pesan, keefektifan gaya bahasa, dan susunan kata yang digunakan. Hasil penilaian mahasiswa terhadap kejelasan pesan yang disampaikan melalui SMS Center dapat dilihat Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Kejelasan Pesan SMS Center

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian tentang kejelasan informasi yang dikirim melalui SMS Center sudah jelas, bahkan pada indikator gaya bahasa yang digunakan seluruh responden menjawab jelas dengan perincian yang menjawab sangat jelas sebanyak (72,73%) dan yang menjawab jelas sebanyak (27,27%). Sementara itu, pada susunan kalimat sebagian besar responden (54,55%) menjawab sangat jelas, sebanyak (27,27%) menyatakan jelas, dan sebanyak (18,28%) menyatakan tidak jelas, sedangkan pada kemudahan untuk memahami pesan yang disampaikan ternyata sebagian besar responden hanya menjawab jelas, yaitu sebanyak (63,64%), kemudian yang menjawab sangat jelas sebanyak (27,27%) dan yang menjawab tidak jelas sebanyak (9,09%). Temuan data tersebut menunjukkan rata-rata responden memberikan penilaian tentang kejelasan pesan yang disampaikan sudah jelas, akan tetapi pada aspek kemudahan untuk memahami pesan masih perlu untuk diperbaiki. Karena itu perlu pemikiran untuk merumuskan pilihan materi, kata dan waktu sehingga dapat lebih maksimal.

*Kedua*, substansi isi pesan yang dikirimkan sesuai kebutuhan mahasiswa. Dalam melihat media sebagai sarana belajar, setiap orang memiliki persepsi yang berbeda baik mengenai tingkat kemudahan (penggunaan), kesukaan (*preferensi*), maupun substansi informasi yang disampaikan dari media tersebut. Ketiga hal tersebut pada dasarnya dipengaruhi oleh pengalaman mahasiswa dalam menggunakan media tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan kepentingan dalam memperoleh informasi seputar pelayanan administrasi akademik dan non akademik. Selengkapny dapat dilihat pada gambar 4.6.



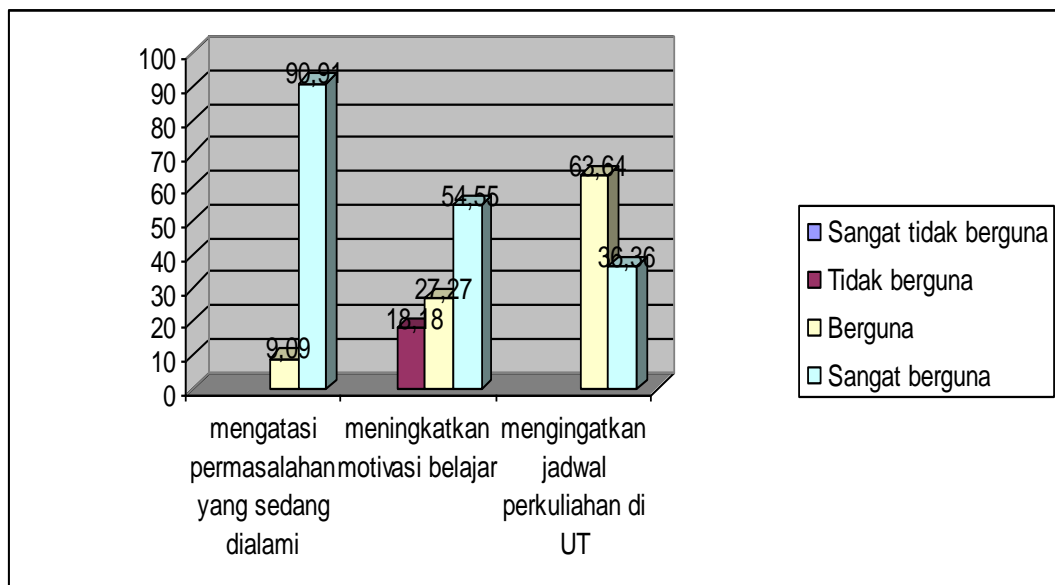
Gambar 4.6 Kejelasan Substansi Isi Pesan SMS Center

Gambar 4.6 mengenai kesesuaian substansi pesan yang dikirimkan melalui SMS Center menunjukkan bahwa pada indikator pesan yang disampaikan sesuai kebutuhan sebagian besar responden menjawab sangat sesuai sebanyak (90,01%) dan sesuai sebanyak (9,00%) dan indikator pesan dapat menjawab pertanyaan, mayoritas responden menjawab sangat sesuai sebanyak (63,64%) dan sesuai (36,36%). Temuan data ini menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan melalui SMS Center sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Temuan data ini didukung dengan hasil wawancara dengan petugas ICT UPBJJ-UT Surabaya yang menyatakan bahwa



pesan-pesan yang disampaikan dipilih berdasarkan prioritas atau kebutuhan yang paling mendasar dari mahasiswa UT. Dalam hal ini, kebutuhan mahasiswa UT dibagi dalam dua bagian penting, yaitu; layanan administrasi akademik, seperti batas registrasi, kegiatan OSMB, pendaftaran ujian SUO, pengambilan Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU), dan pengumuman nilai ujian, sedangkan informasi layanan akademik meliputi pelaksanaan tutorial tatap muka, tutorial online, pembelian bahan ajar, dan informasi kuliah umum bagi mahasiswa FISIP UT.

*Ketiga*, kebermanfaatan, hal yang sangat penting adalah pesan yang disampaikan harus bermanfaat bagi mahasiswa. Padmo dkk (1999) menyatakan bahwa media sebaik apapun yang diperkenalkan oleh institusi pendidikan jarak jauh tidak akan memiliki arti apa-apa, jika tidak memiliki manfaat bagi mahasiswa. Oleh karena itu, data tentang manfaat layanan SMS Center bagi mahasiswa UT penting diketahui. Temuan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan SMS Center sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang bekerja *full time* dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor UPBJJ-UT Surabaya. Selengkapnya, penilaian mahasiswa tentang manfaat media komunikasi berbasis SMS Center dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Manfaat Pesan SMS Center

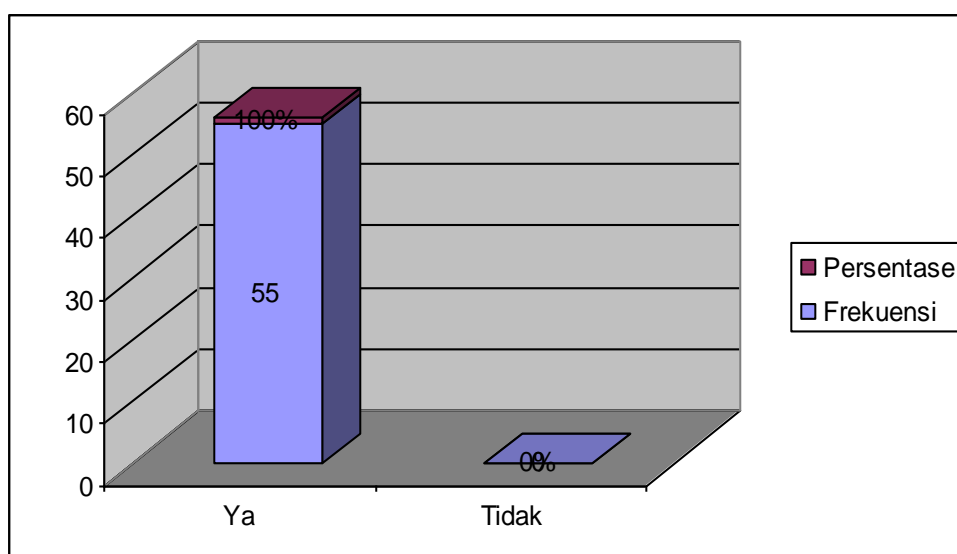
Dari data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menilai pesan yang disampaikan oleh petugas UPBJJ-UT Surabaya melalui layanan SMS Center sangat bermanfaat, bahkan pada aspek penilaian SMS Center dapat mengatasi permasalahan sebagian besar responden menjawab sangat berguna, yaitu sebanyak (99,01%), dan hanya (9,09%) saja responden yang menjawab berguna. Selanjutnya, pada aspek manfaat untuk mengingatkan jadwal perkuliahan di UT, sebagian besar responden menjawab berguna, yaitu sebanyak (63,64%) dan yang menjawab sangat berguna sebanyak (36,36%).

Sementara itu, untuk aspek penilaian mahasiswa tentang manfaat SMS Center dalam meningkatkan motivasi belajar ternyata sebagian besar responden menjawab sangat bermanfaat, yaitu sebanyak (54,55%), yang menjawab berguna sebanyak (27,27%), dan ada sebanyak (18,18%) responden yang menjawab tidak berguna. Hurlock (1990) mengatakan seseorang yang ingin terhadap sebuah kegiatan, baik permainan maupun pekerjaan, akan berusaha lebih keras untuk belajar dibandingkan dengan seseorang yang mempunyai motivasi rendah. Kekuatan yang memotivasi seseorang untuk mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan dari hasil pekerjaan tersebut. Dengan demikian, jika kita mengharapkan mahasiswa UT berperan dalam memanfaatkan SMS Center secara penuh, maka harus diatur supaya bersesuaian dengan motivasi. Selain itu, temuan data yang menunjukkan bahwa meskipun persentase responden yang menyatakan tidak berguna dalam meningkatkan motivasi belajar, namun data tersebut sangat penting bagi UPBJJ-UT Surabaya untuk terus menerus memperbaiki layanan SMS Center demi kepuasan mahasiswa. Hal ini terkait dengan perubahan paradigma baru PTTJJ yang memposisikan mahasiswa sebagai pelanggan utama yang memerlukan perhatian untuk dilayani seluruh kebutuhannya. Rumble (2000) dan King (2004) dalam Husni dkk, (2009) menyatakan bahwa paradigma baru ODL menekankan pada *service oriented* yang lebih memperhatikan mahasiswa sebagai konsumen. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa harus memiliki standard dan kualitas yang memadai dan dapat diterima seluruh mahasiswa di berbagai daerah dengan berbagai karakteristik yang berbeda.

### 4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan SMS Center

Pemanfaatan layanan SMS Center sebagai media komunikasi merupakan suatu apresiasi dari pihak UT sebagai penyelenggara PTTJJ di Indonesia yang berkeinginan untuk selalu memberikan layanan berkualitas bagi mahasiswa UT terutama bagi mereka yang berada di daerah-daerah terpencil. Dengan adanya SMS Center ini diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi administrasi akademik dan nonakademik, tanpa harus datang ke kantor UPBJJ Surabaya. Uraian berikut akan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan SMS Center sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT.

Indikator utama yang dianggap dapat mempengaruhi efektivitas pemanfaatan SMS Center adalah pengetahuan mahasiswa tentang layanan SMS Center, karena sebaik apapun media yang diperkenalkan tidak akan berarti apa-apa, jika mahasiswa tidak mengetahui tentang media tersebut (Padmo, 2000). Temuan data menunjukkan dari 55 orang responden yang mengisi kuesioner, ternyata seluruhnya (100%) menyatakan bahwa pada saat pertama menerima pesan SMS Center belum mengetahui tentang adanya layanan SMS Center dari UPBJJ-UT Surabaya. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.8.



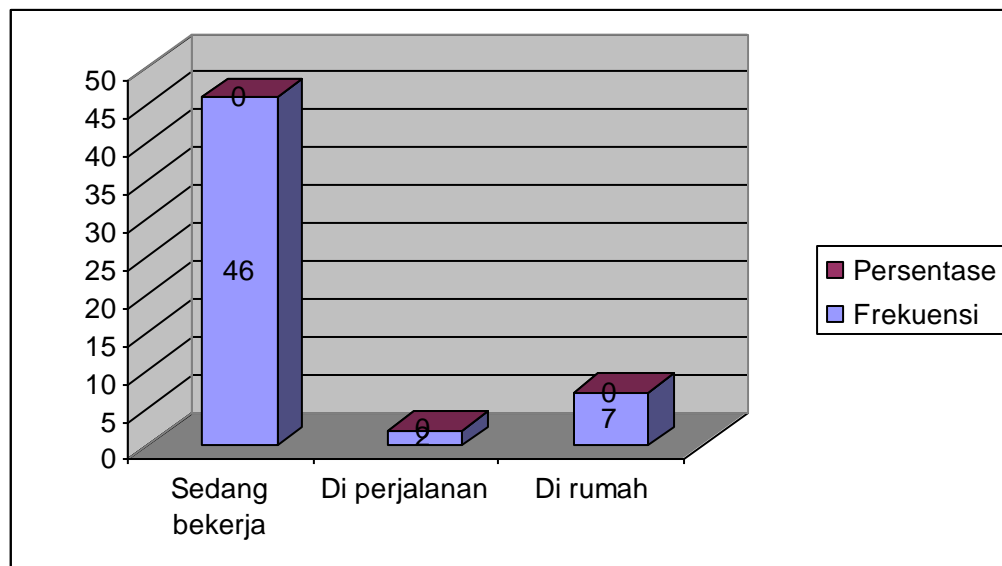
Gambar 4.8 Pengetahuan Tentang Layanan SMS Center

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa seluruh responden belum mengetahui informasi tentang layanan SMS Center. Terkait dengan ketidaktahuan responden tersebut, maka pada saat pertama sekali menerima pesan dari layanan SMS Center, mereka mengalami kebingungan, ragu-ragu, dan berhati-hati dalam menanggapi isi pesan tersebut. Data tentang ketidaktahuan mahasiswa juga didukung oleh hasil wawancara dengan pegawai ICT UPBJJ-UT Surabaya yang membenarkan jika banyak mahasiswa yang belum mengetahui tentang layanan SMS Center. Salah satu buktinya dapat dilihat dari beberapa mahasiswa yang membalas pesan dengan bertanya siapa pengirim pesan. Data ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah seorang responden, sebagaimana dipaparkan berikut ini:

*“terus terang pak...saya cukup kaget dan tidak langsung percaya pada saat membaca pesan SMS tentang kegiatan OSMB, karena saya tidak mengetahui apa itu OSMB dan yang lebih membuat curiga adalah nomor pengirim SMS tersebut tidak saya kenal dan belum tersimpan didalam ponsel saya. Maklumlah pak, saat ini khan banyak orang yang memanfaatkan SMS untuk penipuan...”*

Sebenarnya, ketakutan responden ketika menerima pesan SMS cukup beralasan karena banyaknya kasus-kasus penipuan yang memanfaatkan SMS. Temuan ini sejalan dengan apa yang disampaikan Haryanto (2009) bahwa perkembangan penggunaan posenel di Indonesia selain dapat membawa pengaruh positif, seperti untuk keperluan hubungan antar pribadi, keperluan bisnis, himbauan dari pemerintah, dan keperluan administrasi pendidikan, tetapi disisi lain, maraknya penggunaan SMS juga digunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab untuk kepentingan negatif dan merugikan orang lain, seperti, untuk judi, penipuan, dan perampokan. Dengan demikian, UPBJJ-UT Surabaya perlu melakukan sosialisasi tentang layanan SMS Center dan no yang digunakan secara meluas kepada mahasiswa. Upaya yang perlu segera dilakukan berkaitan dengan temuan data ini adalah melakukan sosialisasi dengan cara menyebarkan informasi lewat pembimbing wilayah (PW), pengurus pokjar, website UPBJJ-UT Surabaya, kegiatan registrasi, ujian, dan OSMB.

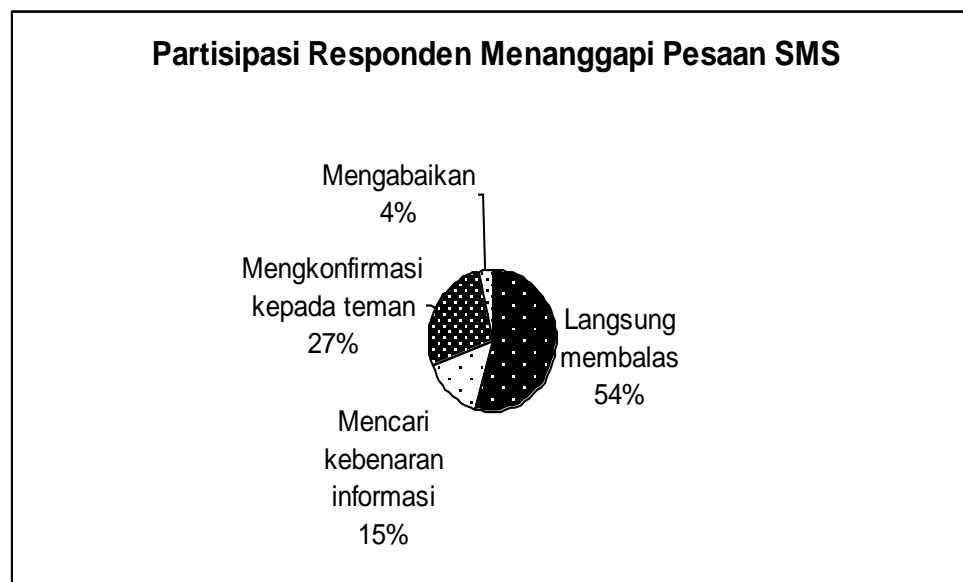
Dalam sistem pendidikan jarak jauh media secanggih apapun yang digunakan tidak akan berarti apa-apa apabila mereka tidak memiliki akses untuk menggunakan atau memanfaatkannya. Aksebilitas ini dapat diartikan sebagai ketersediaan dan kemudahan menerima dan mengirim pesan yang disampaikan melalui SMS Center. Untuk itu, informasi mengenai aksebilitas mahasiswa terhadap layanan SMS Center merupakan hal mutlak yang perlu diketahui oleh UT. Temuan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menerima pesan yang dikirim melalui SMS Center pada saat bekerjasebanyak 46 orang (83,00%), disusul waktu saat berada di rumah sebanyak 7 orang (13,00%) dan sedang dalam perjalanan sebanyak 2 orang (4,00%). Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Tempat Responden Saat Menerima Pesan SMS

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa aksebilitas mahasiswa untuk menerima pesan tidak mengalami masalah, hal ini disebabkan karena SMS memiliki keunggulan dibanding dengan media komunikasi yang lain. Keunggulan tersebut adalah dapat dibawa kemana saja, dapat menyampaikan pesan yang tertunda, dapat diakses dimana saja, kapan saja sesuai dengan waktu dan kesempatan pemilik ponsel tersebut (Haryanto, 2009). Dengan demikian, kemudahan-kemudahan tersebut seharusnya perlu lebih dioptimalkan untuk kepentingan layanan bantuan belajar bagi mahasiswa UT, utamanya mereka yang sudah bekerja.

Dalam melihat media sebagai sarana belajar, setiap orang memiliki persepsi yang berbeda baik mengenai tingkat kemudahan (penggunaan), kesukaan (*preferensi*), maupun kesulitan dalam menggunakan media tersebut. Ketiga hal tersebut pada dasarnya dipengaruhi oleh pengalaman mahasiswa dalam menggunakan media tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun responden belum mengetahui tentang adanya layanan SMS Center, tetapi sebagian besar responden membalas pesan yang dikirimkan melalui SMS Center, yaitu sebanyak 30 orang (54,00%), mengkonfirmasi kepada teman terlebih dahulu sebanyak 15 orang (27,00%), mencari kebenaran informasi sebanyak 8 orang (15,00%), dan mengabaikan saja sebanyak 2 orang (4,00%). Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.10



Gambar 4.10 Membalas Pesan SMS Center

Gambar 4.10 menunjukkan bahwa walaupun mahasiswa belum mengetahui layanan SMS Center, tetapi sebagian besar responden membalas/mengkonfirmasi pesan SMS yang diterima. Salah satu pesan yang dikirimkan kepada mahasiswa adalah informasi tentang kegiatan Orientasi Studi Mahasiswa Baru (OSMB) program nonpendas masa registrasi 2012.1, yang dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya. Sebelum ada layanan SMS Center ini, pengumuman kegiatan OSMB

dilakukan melalui pengiriman surat dan menggunakan media komunikasi telepon. Informasi yang disampaikan melalui surat biasanya memerlukan waktu yang lama agar dapat diterima oleh mahasiswa dan jika menggunakan telepon kantor biayanya terlalu mahal. Sementara itu, melalui layanan SMS Center, informasi dapat diterima oleh mahasiswa dengan cepat, biaya pengiriman sedikit lebih murah, dan tanggapan atau pertanyaan dari mahasiswa dapat diketahui oleh petugas UPBJJ-UT Surabaya dengan segera. Berikut ini beberapa konfirmasi/tanggapan atau balasan yang disampaikan oleh mahasiswa sehubungan dengan informasi kegiatan OSMB. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Konfirmasi/Tanggapan terhadap Pesan SMS Center

No	No Ponsel Mahasiswa	Pesan yang disampaikan	Waktu Pengiriman
1	+6285733722619	Bisa minta softcopy billing nya. Tolong dikirim di hendraas19@gmail.com	2012-10-05 10:05:07
2	+6282331964666	Osmb bayar brp ?	2012-10-05 10:11:17
3	+6285649060167	Y bapak. Pembyaran ap lg y?soalnya kmrn sya sdh byar Spp	2012-10-05 10:12:02
4	+628976488012	Saya sudah membayar billing via bank yg ditentukan. Dari pihak UT saat saya konfirmasi juga bilang tidak ada biaya lagi sampai ujian. Lantas yang mau dikirim itu biling apa lagi?	2012-10-05 10:15:27
5	+6285852113447	Siap.	2012-10-05 10:16:27
6	+6285790204144	Utk pgambilan billing lgsung diambil di kntor UT Sby bisa?	2012-10-05 10:18:12
7	+6282330526505	Apakah mahasiswa transfer juga ikut? Saya kan sudah mengikuti d kampus sebelumnya	2012-10-05 10:20:47
8	+6285731812130	Mau nanya,UT Sby buka setiap hari?trimaksh	2012-10-05 10:25:57
9	+6285646110409	Maaf mau tanya ,pembayaran billing untuk apa ? Terus berapa? Terima kasih .	2012-10-05 10:31:57
10	+6285655008442	lho,,qt kn udh bayar,,	2012-10-05 10:32:37
11	+6281326152724	Pakaian bebas?	2012-10-05 10:32:47
12	+6285729290346	OSMB kalau boleh tau apa?	2012-10-05 10:33:17
13	+6285852091948	Trima kasih	2012-10-05 10:38:58
14	+6289676095490	Ini maksudnya bgamana. Kan dulu udah byar..	2012-10-05 10:41:48
15	+6287752908849	Tks.U are welcome.	2012-10-05 10:42:18
16	+628563364588	Mhn maaf OSMB itu apa?	2012-10-05 10:42:33
17	+6287851155811	Terima kasih infonya...	2012-10-05 10:50:53
18	+6283857016954	Maaf billingnya untuk pembayaran OSMB?	2012-10-05 10:57:45

19	+6282330526505	Pakai kostum apa?	2012-10-05 13:41:27
20	+6281332500865	Ini nmrnya siapa ya ?	2012-10-05 13:41:32
21	+6281332500865	Ini nmrnya siapa ya ?	2012-10-05 13:41:32
22	+6281357307788	Iya, terimakasih infox.	2012-10-05 13:47:02
23	+6281357307788	Iya, terimakasih infox.	2012-10-05 13:47:02
24	+6281515300031	Mhsw yg dpt BP jg byr spp/ reg kah. . . ??	2012-10-05 13:51:42
25	+6281515300031	Mhsw yg dpt BP jg byr spp/ reg kah. . . ??	2012-10-05 13:51:42
26	+6281515300031	005, 006, itu mksdnya apa.?	2012-10-05 14:19:29
27	+6281515300031	005, 006, itu mksdnya apa.?	2012-10-05 14:19:29
28	+6281703708983	Mcsh	2012-10-05 16:37:32
29	+6287753458844	Pembayaran lewat atm itu dikirim ke no rek siapa bu.mohon diberi penjelasan no rekening yg hrus ditransfer	2012-10-05 16:45:37
30	+6283857106971	Trm	2012-10-05 17:16:19
31	+6283857106971	Trm	2012-10-05 17:16:19
32	+6282132323637	IYA ..TERIMA KASIH.	2012-10-05 17:34:01
33	+6282132323637	IYA ..TERIMA KASIH.	2012-10-05 17:34:01
34	+6285730083938	Malem,kalau beli buku d ut lgs bs nggak?soalx sy cb bbrp kali log in tbo gagal terus	2012-10-05 19:05:38
35	+628563089233	ni,no siapa.	2012-10-05 19:20:14
36	+6285737615313	saia selesai belajar di sana	2012-10-05 20:29:23
37	+6287854066645	Siapa ?	2012-10-06 10:34:28
38	+628970066873	Selamat pagi, sy mahs ut a/n widhilia menanyakan utk billing dn surat undangan kok blm smpai drmh ya ?mohon dibalas terimakasih	2012-10-08 09:05:14
39	+628993711483	Pembayaran biling itu pembayaran apa lgi ya?trimakasi	2012-10-08 11:22:48
40	+6287853490910	Kami sdh hub. UT sby .petugas ma lah gak tahu.di mana bayarnya dan berapa ? Mhn info	2012-10-09 07:27:08
41	+6285733003351	Selamat siang..kami mahasiswa UT mau tanya..minta surat keterangan buat tunjangan gaji..	2012-10-09 12:33:49
42	+6285790808983	maaf saya ingn tanya soal OSMB, untk undangan dan billing sdh d kirim atau blum ya? tks	2012-10-09 12:34:34
43	+6285706640375	Mbten enken mwon nek brobat	2012-10-09 13:06:45
44	+6285790808983	kok saya blm dpt ya?	2012-10-09 16:32:18
45	+6285234008093	Untk pembyaran itu kemana?	2012-10-09 18:37:55
46	+6285733722619	Maaf Jam brp itu	2012-10-19 16:14:21
47	+6285733791633	Siap pak,	2012-10-19 16:14:21
48	+6281330244679	Terimakasih pak	2012-10-19 16:14:21
49	+6285648695961	Undangannya belum saya terima pak,?	2012-10-19 16:14:21
50	+6281703299615	Permisi mau tanya untuk OSMB acaranya dimulai jam berapa sampai jam berapa ya? Terimakasih	2012-10-19 16:14:21
51	+6285648999231	jam brapa dimulai	2012-10-19 16:14:21
52	+6285730029718	Jam berapa?tk	2012-10-19 16:14:21



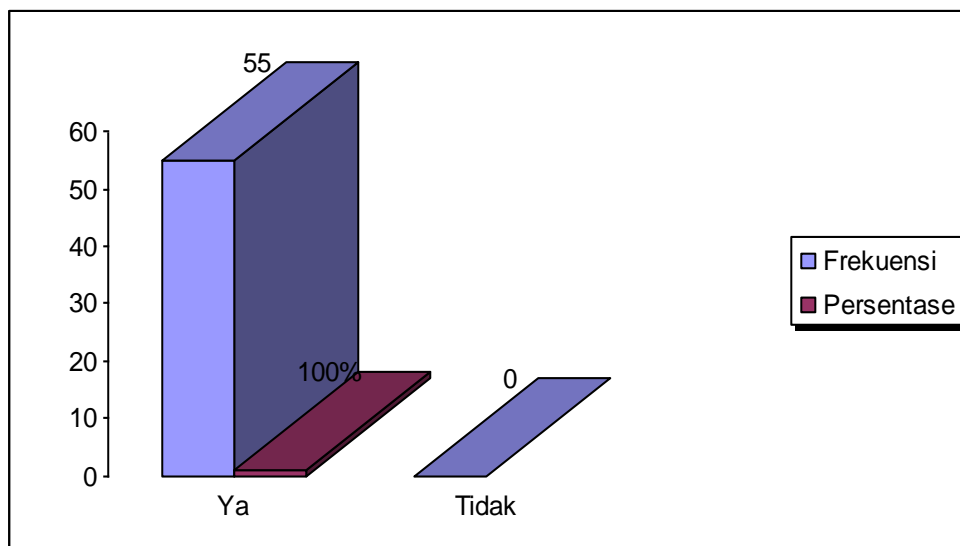
53	+6285655008442	maksudnya apa	2012-10-19 16:14:21
54	+6285646188001	iya trimakasih. prlengkapan yg d bw dan pakaian yg hrs d kenakan apa. karna undanganx tdk smpe k rmh saya	2012-10-19 16:14:21
55	+6285733832740	Nie acara untuk apa ya? Karena tidak ada pemberitahuan secara terinci dari UT setempat. Jadi kami sbgai mhs.baru bingung.	2012-10-19 16:14:21
56	+6281332981371	Terima kasih	2012-10-19 16:14:21
57	+628563074880	Ok.	2012-10-19 16:14:21
58	+6282330526505	Kostum apa yang harus kami kenakan? Peratalan apa yang hrus kami siapkan? Mohon balasannya	2012-10-19 16:14:21
59	+6285649060167	Ok thx pak	2012-10-19 16:14:21
60	+6285731652220	Ok trimakasih	2012-10-19 16:14:21
61	+6282330528544	Maaf teman saya yg bnama R.P arie hariato yg dr bangkalan dtolak bilingx krn sdh telat. Sy yg ambil biling senin kmrn tu pak.	2012-10-19 16:14:21
62	+6285649060167	Y pak sebagian teks hlng pak bs dkrm lg smsnya	2012-10-19 16:14:21
63	+6285852091948	Ok, tq	2012-10-19 16:14:21
64	+628993611985	Bpk/ibu, hari ini belum transfer untuk osmb tgl 20okt karena bekerja. apa bisa kalo besok sy transfer.	2012-10-19 16:14:21
65	+6285730670444	Selamat pagi. Kantor UT di Bojonegoro,alamat lengkap nya apa ya pak? Terimakasih.	2012-10-19 16:14:21
66	+6285648695961	Pak,surat undanganx belum sampai ke alamat saya tah???Soalnya mulai dari bpk sms kenomer saya,sampai skarang belum saya terima surat undangan tersebut.	2012-10-19 16:14:21
67	+6285742815987	Maaf pak bu...saya blm mendapat undgn osmb dan billing via pos... Bisa minta tlg difaks saja ke 8681749....trimakasih...	2012-10-19 16:14:21
68	+628563074880	Ok,tk..	2012-10-19 16:24:16
69	+6285791393738	terima kasih atas infonya	2012-10-19 16:29:07
70	+6281703173471	Pak,mau tanya klau pndaftaran ut masih buka? ditunggu infoz.terima kasih	2012-10-22 12:49:37

Sumber: Aplikasi SMS Center UPBJJ-UT Surabaya

Berdasarkan respon atau tanggapan yang disampaikan oleh mahasiswa tersebut, menunjukkan bahwa layanan SMS Center dipandang sebagai terobosan yang bagus dan perlu terus dikembangkan. Seluruh responden berpendapat bahwa layanan SMS Center sangat membantu kesuksesan mereka belajar di UT. Temuan ini didukung hasil wawancara dengan salah seorang reponden yang menyatakan:

“saya memiliki keyakinan jika seluruh mahasiswa sudah mengetahui informasi tentang SMS Center, maka mahasiswa akan berpartisipasi dalam pemanfaatannya, karena dimana saja pun mahasiswa dapat menerima pesan dan mengirimkan pesan. Apalagi bagi mahasiswa yang sudah memiliki ponsel yang dapat digunakan untuk mengakses internet, mereka langsung membuka informasi yang disampaikan....”

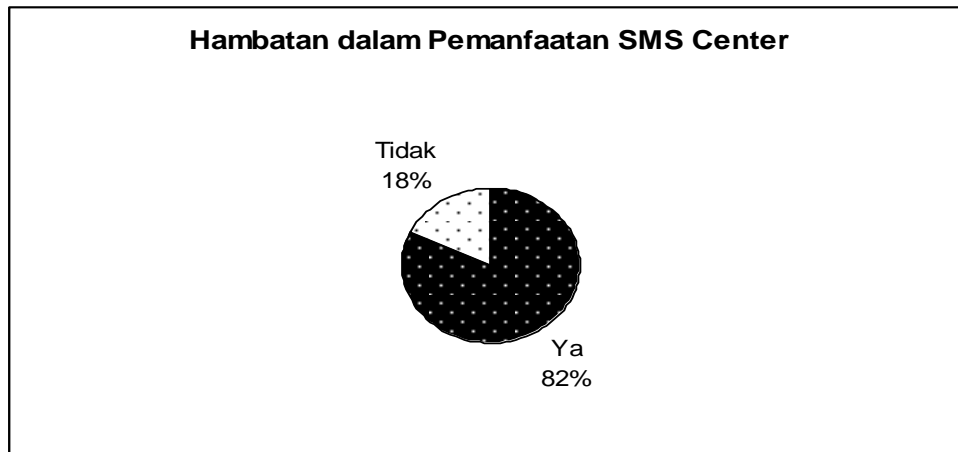
Sementara itu, keefektifan pemanfaatan layanan SMS Center juga dapat diamati dari keinginan responden untuk menerima pesan (informasi) secara teratur melalui SMS Center. Temuan data menunjukkan bahwa seluruh responden 100% ternyata menginginkan agar UPBJJ-UT Surabaya mengirimkan informasi secara teratur kepada mahasiswa. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4.11 Keinginan Memperoleh Informasi dari SMS Center

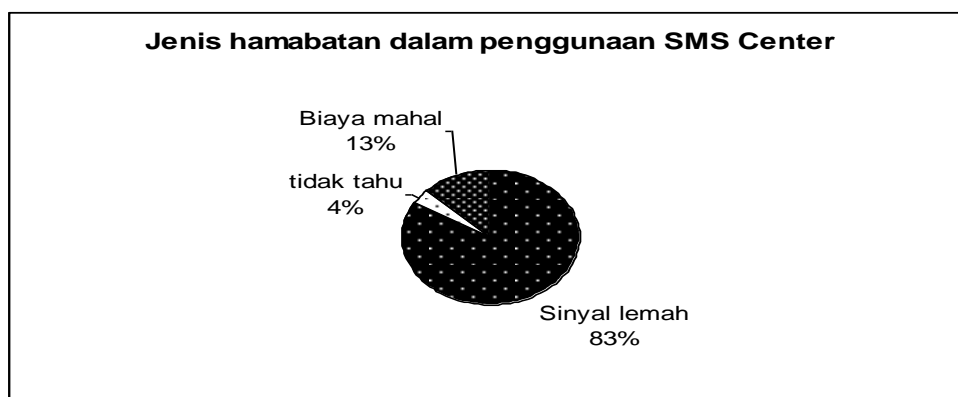
Dari di atas menunjukkan bahwa 55 orang (100%) responden menyatakan membutuhkan informasi secara teratur dari UPBJJ-UT Surabaya. Informasi-informasi yang perlu dikirimkan menurut pendapat responden adalah hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan mereka selama belajar di UT, yaitu antara lain; batas waktu registrasi, waktu UAS dan TAP, informasi pengumuman nilai UAS, pelaksanaan wisuda, pelaksanaan Tutorial Online, batas pendaftaran Ujian SUO, persyaratan bea siswa, dan kegiatan kemahasiswaan.

Selanjutnya, ketika ditanyakan tentang apakah responden mengalami hambatan dalam menggunakan SMS Center, sebagian besar responden 45 orang (82,00%) menyatakan tidak menemui hambatan, dan 10 orang (18,00%) menyatakan mengalami hambatan. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Hambatan Menggunakan SMS Center

Gambar di atas menunjukkan bahwa responden masih mengalami hambatan ketika menggunakan SMS Center baik dalam menerima maupun mengirim pesan. Jumlah responden yang menyatakan bahwa faktor biaya merupakan faktor penghambat mereka menggunakan SMS Center sebanyak 46 orang (83,00%), namun faktor terbesar adalah keterbatasan jumlah kata yang dapat dituliskan yaitu sebanyak 7 orang (13,00%). Adapun faktor lain yang tidak diketahui responden sebanyak 2 orang (4,00%). Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.13.



Gambar 4.13 Jenis Hambatan yang dihadapi

Faktor-faktor tersebut menurut petugas ICT UPBJJ-UT Surabaya, juga menjadi hambatan ketika melakukan pengiriman pesan. Pada saat penelitian ini dilakukan biaya pembelian pulsa masih mahal apalagi jika harus mengirimkan pesan dalam jumlah mahasiswa yang banyak. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan penggunaan telepon kantor, biaya tersebut sebenarnya masih jauh lebih murah. Namun, hingga saat ini anggaran dana untuk layanan SMS Center belum tersedia. Karena itu, dimasa yang akan datang perlu menjadi bahan pemikiran tentang alokasi dana untuk pembiayaan layanan SMS Center sehingga optimalisasi pemanfaatannya dapat semakin ditingkatkan. Disamping itu, hambatan lain yang dipandang juga mempengaruhi pemanfaatan SMS Center adalah masih banyak mahasiswa yang belum mencantumkan no ponsel dalam berkas registrasi dan mahasiswa sering mengganti no ponsel sehingga pada saat pengiriman pesan banyak laporan yang menyatakan bahwa pengiriman gagal (tidak terkirim). Temuan data ini perlu ditindaklanjuti oleh UPBJJ-UT Surabaya dengan membuat peraturan agar mahasiswa menuliskan no handphone pada saat melakukan registrasi pertama dan jika melakukan perubahan no handphone agar melaporkannya kepada pihak UPBJJ-UT Surabaya. Sementara itu, pihak UPBJJ-UT Surabaya juga perlu untuk selalu meng-update nomor ponsel mahasiswa.

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisa data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan layanan SMS Center cukup efektif dan efisien. Efisien karena petugas UPBJJ-UT Surabaya dapat mengirimkan informasi kepada seluruh mahasiswa UT yang berada di wilayah UPBJJ-UT Surabaya secara bersamaan dalam waktu yang singkat dengan biaya yang lebih murah, setidaknya jika dibandingkan dengan menggunakan telepon kantor. Efektif karena informasi yang disampaikan dapat diterima mahasiswa secara cepat sesuai kebutuhan mahasiswa, tanpa mengakses internet, tapi cukup melalui telephon selular.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pemanfaatan SMS Center adalah; sosialisasi pemanfaatan SMS center yang belum meluas, kepuasan mahasiswa atas informasi yang disampaikan, kepemilikan handphone, kemudahan menerima dan membalas pesan, kebiasaan mengganti no handphone, biaya pengiriman SMS, dan belum ada petugas operator SMS Center.
3. Ada enam jenis informasi yang perlu dikirimkan secara rutin melalui SMS Center, yaitu: 1) batas akhir registrasi, 2) batas pendaftaran ujian SUO, 3) tanggal pelaksanaan UAS dan SUO, 4) pengumuman hasil ujian, 5) pelaksanaan tutorial online, dan 6) kegiatan kemahasiswaan.

#### **5.2 Rekomendasi**

Dari hasil temuan penelitian dapat dibuat rekomendasi sebagai berikut:

1. Sosialisasi penggunaan SMS Center secara meluas kepada mahasiswa, pegawai UPBJJ-UT Surabaya, dan pengurus pokjar.
2. Merealisasikan keinginan mahasiswa untuk mengirimkan informasi-informasi penting yang berkaitan dengan proses belajar di UT secara teratur.

3. Menetapkan petugas operator layanan SMS Center agar pengelolaan layanan dapat berlangsung dengan lancar.
4. Sistem ini dapat di kembangkan lebih lanjut, tidak hanya terbatas untuk media komunikasi saja, namun dapat juga ditingkatkan sampai sistem registrasi, pengisian KRS, pembayaran SKS, pembelian bahan ajar, pendaftaran mahasiswa baru, wisuda, seminar ataupun kegiatan kemahasiswaan. Hal ini akan menjadi fasilitas layanan bagi mahasiswa yang tingkat mobilitasnya sangat tinggi. Dengan demikian, aplikasi SMS dapat digunakan secara lebih optimal daripada sekedar untuk gaul atau pengiriman pesan semata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardyan, Mei (2011) Aplikasi Informasi Kehadiran Dosen dan Penjadwalan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Narotama Surabaya, Narotama Collection, <http://ejournal.narotama.ac.id>.
- Andriani, N. A. (2006). Layanan bantuan belajar & pemanfaatan sumber belajar dalam sistem pendidikan terbuka & jarak jauh, Diambil tanggal 27 Januari 2011, dari <http://pk.ut.ac.id/jp/index.htm>.
- Buckingham, Simon, (2001) "Success 4 SMS" White Paper, [www.yes2sms.com/http://satriyanto.net/blogs2.php?id=2&parameter=1](http://www.yes2sms.com/http://satriyanto.net/blogs2.php?id=2&parameter=1), diakses 5 Maret 2012.
- Dimiyati, Surachman (2011) Pola Penggunaan Telepon Genggam Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta, Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka, <http://www.pustaka.ut.ac.id/pdfpenelitian/81899.pdf>, diambil 5 Maret 2011.
- Daulay, P. (2009), Pemanfaatan ICT Center dalam peningkatan akses sumber belajar bagi mahasiswa UT, Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, 10 (1), 18 – 29.
- Haryanto, (2009) Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Pesan Singkat (SMS) dalam Sistem Pendidikan Jarak Jauh, dalam Bunga Rampai FISIP-UT edisi ke-6, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Kusuma, Nila, dkk (2011) Pengembangan prototype FAQ Forum Komunitas UT Onlone (Studi Kasus pada Forum FISIP pada Website UT), Jakarta, Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman, (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan dari Analyzing Qualitative Data : A Source Book for New Methods. UI Press, Jakarta.
- Nonyongo, Evelyn, Khomotso Mabusela, Vincent Monene effectiveness of SMS Communication Between University and Students
- Padmo,D, dkk. (2004). *Teknologi Pembelajaran: Peningkatan Kualitas Belajar Melalui Teknologi Pembelajaran*, Jakarta, Pusat Teknologi Komunikasi dan Informasi Pendidikan.
- Rakhmat, J, (1993). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Rosidi, Romzi Imron, (2004) Membuat Snediri SMS Gateway Berbasis Protokol SMPP, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Sendjaja, S. Djuarsa, dkk. (2007). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta. Universitas Terbuka.

Wicaksono, Ady, (2000), *Membangun GSM SMS Gateway dengan Linux dan Nokia*, t.d.

Widodo, Anhar. Berkomunikasi Secara Efektif dan Efisien. Artikel. Diunduh dari <http://harianjoglosemar.com/berita/berkomunikasi-secara-efektif-dan-efisien-41238.html> pada tanggal 30 Mei 2011



**ANGKET PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP  
EFEKTIVITAS LAYANAN SMS CENTER UT SEBAGAI  
MEDIA KOMUNIKASI BAGI MAHASISWA UT  
DI UPBJJ SURABAYA**

*Dalam rangka meningkatkan pelayanan Universitas Terbuka (UT) kepada mahasiswa, berbagai layanan akademik maupun non akademik terus dikembangkan. Salah satu diantaranya adalah layanan SMS Center UT sebagai media komunikasi bagi mahasiswa UT. Untuk itu, kami ingin mengetahui pendapat mahasiswa tentang efektivitas pemanfaatan layanan SMS Center UT di UPBJJ-UT Surabaya.*

*Terkait dengan hal tersebut, kami dari tim Lembaga Penelitian UT, memohon kiranya Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi angket(kuesioner) yang kami ajukan. Sehubungan dengan jawaban yang Saudara/i berikan, kami sampaikan terimakasih.*

*Hormat Kami,*

*Tim Peneliti*

**Petunjuk pengisian:**

- 1. Bacalah secara cermat setiap pertanyaan yang ada**
- 2. Pilihlah alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Anda dengan memberikan tanda silang (X)**
- 3. Berikanlah jawaban yang jujur, sebab jawaban yang Anda berikan dapat menjadikan penelitian dengan judul “Efektivitas Pemanfaatan SMS Center Sebagai Media Komunikasi Bagi Mahasiswa UT” ini akurat.**

**I. Identitas Mahasiswa**

01. Nama	:	
02. Jenis Kelamin	:	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
03. Umur	:	
04. Program Studi	:	
05. Semester	:	
06. Tahun Registrasi Pertama	:	
07. Pekerjaan	:	
08. Alamat	:	

## II. Data Penelitian

9. Apakah Anda pernah memperoleh pesan (informasi) dari SMS Center UT?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  
10. Pesan (informasi) apa saja yang Anda peroleh dari SMS Center UT?
  - a. Akademik.....
  - b. Non akademik.....
  - c. Lainnya, sebutkan.....
  
11. Pada saat menerima pesan, Anda sedang berada di mana?
  - a. Di tempat kerja
  - b. di rumah
  - c. di perjalanan
  
12. Apa yang Anda perbuat ketika menerima informasi dari SMS Center UT?
  - a. Langsung membalas/menanggapi
  - b. Menanyakan kebenaran isi berita kepada petugas UPBJJ-UT Surabaya
  - c. Mengkonfirmasi kepada teman (mahasiswa UT)
  - d. Lainnya, sebutkan.....
  
13. Menurut Anda, bagaimana kualitas isi pesan yang disampaikan melalui SMS Center UT?
  - a. Berkualitas
  - b. Kurang berkualitas
  - c. Tidak berkualitas
  
14. Menurut Anda, bagaimana substansi isi pesan yang disampaikan?
  - a. Isi pesan jelas dan mudah diterima
  - b. Isi pesan kurang jelas dan kurang bisa diterima
  - c. Isi pesan tidak jelas dan tidak dapat diterima

15. Menurut Anda, bagaimana tingkat ketepatan/kesesuaian jawaban yang disampaikan melalui SMS Center UT?
- a. Selalu tepat
  - b. Kadang-kadang tepat
  - c. Tidak pernah tepat
16. Menurut Anda, pesan yang disampaikan melalui SMS Center UT dapat meningkatkan motivasi belajar?
- a. Ya
  - b. Tidak
17. Apakah Anda menginginkan informasi secara teratur dari SMS Center?
- a. Ya
  - b. Tidak
18. Apakah Anda pernah mengalami hambatan dalam menerima dan mengirim pesan lewat SMS Center UT?
- a. Pernah (sebutkan hambatannya.....)
  - b. Tidak pernah
19. Menurut Anda, bagaimana biaya yang dikenakan untuk mengirim pesan lewat SMS Center UT?
- a. murah
  - b. biasa
  - c. mahal

20. Berikan saran-saran Anda untuk pengembangan layanan SMS Center UT

.....

.....

.....

*terimakasih atas kesediaan Anda mengisi angket*